TÜV SÜD Trust Channel

Normas de procedimiento para notificar denuncias o indicios de falta de conducta

El presente Reglamento Interno se aplica a todas las empresas del Grupo TÜV SÜD en las que TÜV SÜD AG, TÜV SÜD Auto Service GmbH, TÜV SÜD Industrie Service GmbH, TÜV SÜD Product Service GmbH o TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH posea directa o indirectamente una participación mayoritaria o sobre las que ejerza de otro modo una influencia decisiva (en adelante: "TÜV SÜD").

General

El Reglamento Interno ofrece información sobre lo siguiente:

1. Ámbito de aplicación
   - ¿Quién puede informar y qué se puede informar?
2. Presentar una denuncia
   - ¿Cómo se puede denunciar algo?
3. Responsabilidad
   - ¿Quién procesa un informe?
4. Procedimiento
   - ¿Cómo se tramita un informe?
5. Protección contra las desventajas
   - ¿Cómo se protege a las personas implicadas?

Alcance

1. Ámbito de aplicación
- ¿Quién puede informar y qué se puede informar?

¿A quién?

Cualquier persona puede presentar quejas o indicios de mala conducta (en adelante: "denuncia"). Por lo tanto, cualquier persona empleada por TÜV SÜD o cualquier persona externa puede realizar una denuncia en todo el mundo.

¿Cómo?

Un informe puede referirse a infracciones reales o potenciales tanto de leyes y políticas internas como de obligaciones en materia de derechos humanos y protección del medio ambiente, en la propia actividad de TÜV SÜD o en la cadena de suministro.

Denuncia

2. Presentar una denuncia
- ¿Cómo se puede denunciar algo?

¿Cómo?

Para enviar un informe, se recomienda utilizar el sistema digital de informes TÜV SÜD Trust Channel a través de www.bkms-system.com/tuvsud, que está gestionado técnicamente por un proveedor de servicios externo en servidores protegidos en Alemania.
Además, los informes también pueden enviarse por correo electrónico (trustchannel@tuvsud.com), por teléfono, en persona o por carta a la Global Compliance Office, así como a cualquier ejecutivo de TÜV SÜD.

¿Cuándo?
¿En qué lengua?

Si elige el canal de confianza de TÜV SÜD, puede enviar un informe en cualquier momento. Al hacerlo, puede seleccionar el idioma que prefiera.

¿Anónimo o con nombre?

Si lo desea, las personas que envíen una denuncia pueden permanecer en el anonimato. Las denuncias introducidas en el TÜV SÜD Trust Channel no son técnicamente rastreables. Sin embargo, la descripción y la naturaleza de los hechos pueden permitir extraer conclusiones sobre la persona que presenta una denuncia.
En el Canal de Confianza de TÜV SÜD puede crear un buzón electrónico a través del cual puede intercambiar mensajes con TÜV SÜD sin revelar su propio nombre.

Responsabilidad

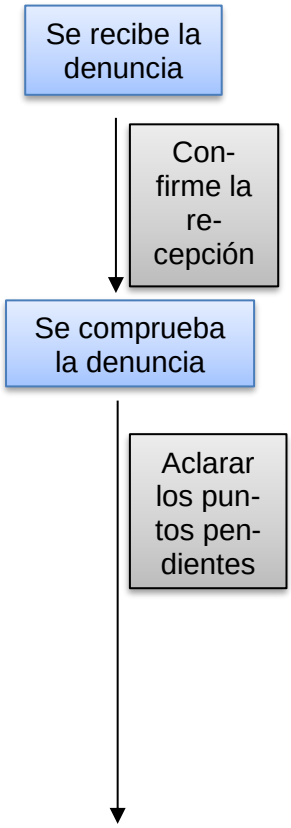
3. Responsabilidad
- ¿Quién procesa un informe?

¿A quién?

Los informes son procesados únicamente por un pequeño grupo de empleados de TÜV SÜD seleccionados y bien formados. Al procesar un informe, estos empleados son imparciales, independientes, no están sujetos a instrucciones y están obligados a guardar secreto.

Pasos del procedimiento

4. Procedimiento
- ¿Cómo se tramita un informe?



Todas las denuncias se toman en serio y se tramitan siguiendo los siguientes pasos procedimentales:

a) Acuse de recibo

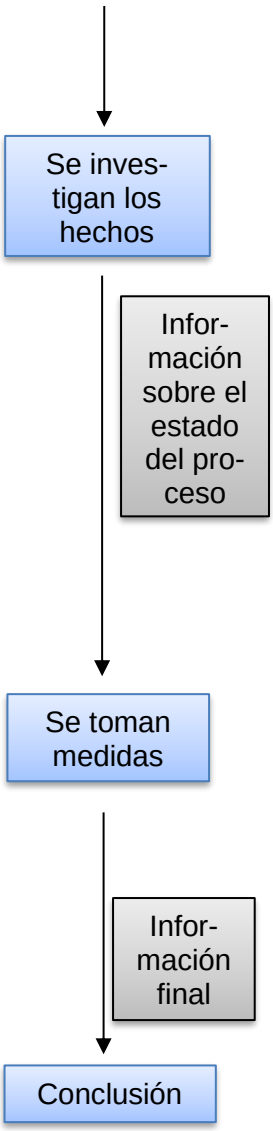
Tras la recepción de una denuncia, la persona denunciante recibirá un acuse de recibo en un plazo de siete días si existe la posibilidad de ponerse en contacto con ella.

b) Comprobación de la denuncia

En primer lugar, se comprueba si el informe contiene información suficiente para dar otros pasos. Si existe la posibilidad de ponerse en contacto con el denunciante, se aclaran los puntos pendientes.

A continuación, se determina el procedimiento a seguir. Dependiendo del contenido del informe, puede iniciarse una acción correctiva inmediata o un departamento especializado de TÜV SÜD puede encargarse del tratamiento posterior.

Si la denuncia no contiene información suficiente, no puede aclararse más o puede refutarse sin más investigación, se cerrará el caso. Si existe la posibilidad de ponerse en contacto con el denunciante, se le informará de ello.



c) Investigación de los hechos

Una vez transmitida la información denunciada, el departamento especializado responsable de TÜV SÜD investiga los hechos más a fondo. Para ello, por ejemplo, se mantienen conversaciones con el denunciante (si existe posibilidad de contacto), la persona afectada por la denuncia y otras personas, se evalúan documentos y datos, etc.

La duración de la investigación depende de los hechos del caso y puede variar desde unos pocos días y semanas hasta varios meses. Durante la investigación, la persona que presentó la denuncia será informada de la situación del caso en un plazo de tres meses, si existe la posibilidad de ponerse en contacto con ella.

El servicio responsable elabora un informe sobre los resultados de las investigaciones y presenta recomendaciones de actuación.

d) Medidas

En función del resultado de las investigaciones, podrán adoptarse diversas medidas de carácter laboral, penal o civil, así como medidas de mejora para evitar futuros casos similares.

e) Conclusión del procedimiento

Se informa a la persona que ha presentado un informe de la conclusión del procedimiento y se discuten con ella los resultados, si existe la posibilidad de contacto.

Protección

5. Protección contra las desventajas - ¿Cómo se protege a las personas implicadas?

Quienes realicen denuncias según su leal saber y entender y de buena fe no sufrirán ninguna desventaja por parte de TÜV SÜD; TÜV SÜD tampoco tolera represalias por parte de terceros.

Al mismo tiempo, TÜV SÜD reconoce la importancia de proteger a las personas contra las que se dirige una denuncia. Ni estas personas ni la persona que realiza una denuncia pueden verse comprometidas prematuramente.