Volkswagen
Navarra

Sistema de denuncias: preguntas frecuentes

Índice

1. ¿Por qué es importante un sistema de denuncias? 3
2. ¿Para qué se utiliza el sistema de denuncias? 3
3. ¿Para qué no debe ser utilizado el sistema de denuncias? 3
4. ¿Qué se entiende por infracción normativa? 3
5. ¿Qué es una infracción normativa grave? 3
6. ¿Qué es "otra" infracción normativa? 4
7. ¿El sistema de denuncias está disponible para todos los empleados? 4
8. ¿Somos la única compañía que dispone de sistema de denuncias? 4
9. ¿Cómo comunico una irregularidad? 4
10. ¿Qué canales tengo a mi disposición para denunciar? 5
11. ¿Qué ocurre con mi denuncia después de enviarla? 5
12. ¿Puedo realizar una denuncia anónima? 5
13. ¿Las denuncias anónimas no conducen al abuso? 6
14. ¿Estoy obligado a denunciar? 6
15. ¿Qué ocurre si alguien es acusado con mala fe? 6
16. ¿Cuáles son las consecuencias por cometer una infracción normativa? 6
18. ¿De qué derechos dispone el denunciado? 7
19. ¿De qué derechos dispone el denunciante? 7
20. ¿Mi superior será informado en el caso de que yo sea acusado? 7
21. ¿Quién trabaja en la Oficina de Investigación Central? 8
22. ¿Quién trabaja en la Oficina de Análisis de Volkswagen Navarra? 8
23. ¿Quiénes son los "*ombudsman*"? 8
24. ¿Qué tipo de infracciones pueden ser denunciadas a los "*ombudsman*"? 8
25. ¿Cómo contacto con los "*ombudsman*"? 8
26. ¿En qué normativa interna se regula el sistema de denuncias? 8

1. ¿Por qué es importante un sistema de denuncias?

Un sistema de denuncias es un elemento clave para la buena gobernabilidad corporativa. Permite prevenir y detectar infracciones normativas en una fase temprana, para poder poner fin a la mala conducta a la mayor brevedad posible. Las infracciones normativas pueden causar grandes daños a la compañía y a los empleados. El sistema de denuncias permite poner en conocimiento posibles irregularidades cometidas en la compañía, y establecer medidas para optimizar nuestros procesos y estructuras. Trabajamos para crear una atmósfera donde las malas conductas puedan ser tratadas abiertamente.

2. ¿Para qué se utiliza el sistema de denuncias?

El sistema de denuncias sólo debe utilizarse para informar sobre posibles infracciones normativas. Esto se refiere a infracciones que puedan afectar a los intereses y reputación del Grupo Volkswagen o de alguna de sus compañías.

3. ¿Para qué no debe ser utilizado el sistema de denuncias?

El objetivo del sistema de denuncias no es resolver los conflictos cotidianos en el lugar de trabajo, ni tratar asuntos personales o que no impliquen una infracción normativa.

4. ¿Qué se entiende por infracción normativa?

Se entiende por infracción normativa el incumplimiento del Código de Conducta, de la normativa interna o de la legislación aplicable.

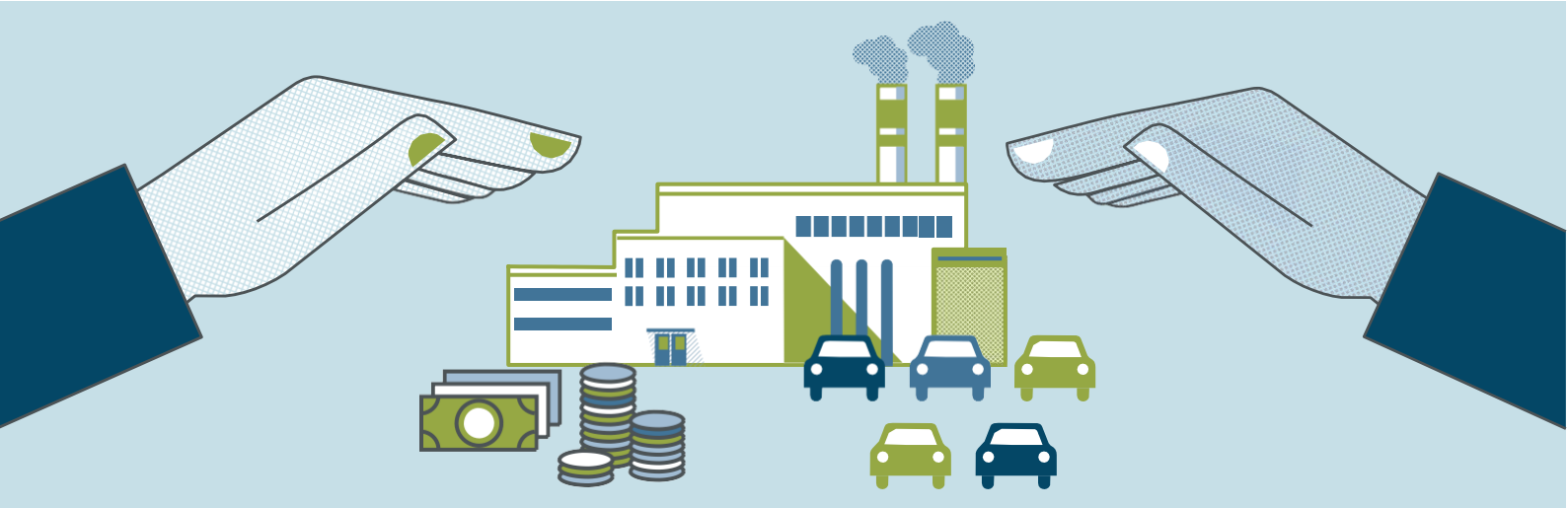
5. ¿Qué es una infracción normativa grave?

Se entiende por infracción normativa grave cuando:

- **Se infringen significativamente los intereses del Grupo** Volkswagen o de cualquiera de sus compañías, en particular, los intereses **reputacionales o financieros**.
- Se infringen los **valores éticos** del Grupo Volkswagen o de cualquiera de sus compañías.

Se considera que hay indicios claros de que se han infringido gravemente las normas cuando nos encontremos ante:

- Delitos de corrupción, de cuello blanco o fiscales.
- Delitos medioambientales.
- Vulneración de los derechos humanos (P. ej. prohibición del trabajo infantil).
- Infracciones sustanciales sobre el derecho de la competencia.
- Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Infracciones sustanciales en material de conformidad y seguridad del producto.
- Infracciones sustanciales en material de protección de datos.
- Infracciones sustanciales cometidas por empleados con nivel de OMK (gerentes) o superior.



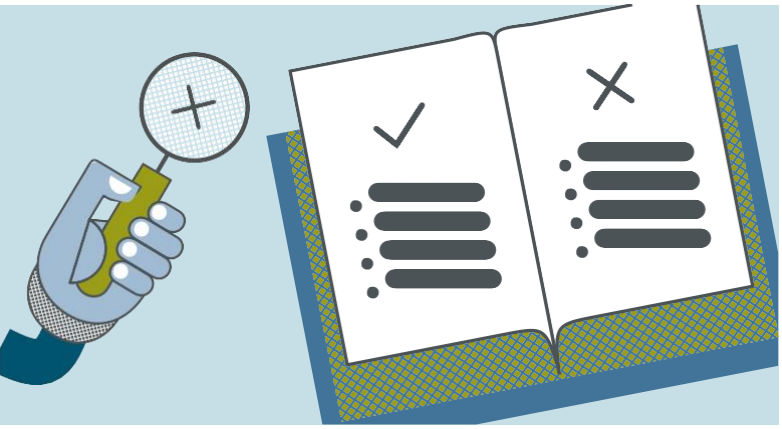
- Infracciones que puedan suponer un alto riesgo de sanciones para la compañía (por ejemplo, multas o sanciones administrativas, prohibición de contratar con las autoridades públicas, o pérdida de licencias para operaciones comerciales).
- Conspiración en banda organizada para cometer un delito.
- Utilización de las estructuras existentes de la compañía para cometer repetidamente una infracción de ley.

En los siguientes casos se entenderá siempre infracción normativa grave:

- La infracción de la **prohibición de discriminación de los denunciantes**.
- El incumplimiento por parte de los *managers* de la **obligación de comunicar irregularidades**.
- Hacer un **uso inadecuado** del sistema de denuncias a través de **acusaciones falsas**.
- Las infracciones de las **regulaciones medioambientales** de los Estados Unidos.

6. ¿Qué es "otra" infracción normativa?

"Otra" infracción normativa es aquella que no es infracción normativa grave. Igualmente, podrán ser sancionadas.



7. ¿El sistema de denuncias está disponible para todos los empleados?

Sí. El sistema de denuncias está disponible para todos los empleados de Volkswagen Navarra en todos los niveles jerárquicos y puede ser utilizado para proporcionar información sobre cualquier infracción normativa en la compañía.

Además, los terceros externos, como por ejemplo proveedores, socios comerciales o clientes, también pueden ponerse en contacto con el sistema de denuncias si tienen sospechas fundadas de cualquier infracción normativa en la compañía.

8. ¿Somos la única compañía que dispone de sistema de denuncias?

No, al contrario. Muchas compañías disponen de un sistema de denuncias similar, incluyendo algunos de nuestros socios comerciales.

9. ¿Cómo comunico una irregularidad?

Dispones de varios canales de denuncia, que serán descritos posteriormente.

Con el fin de tratar cualquier irregularidad de la forma más eficiente, es importante que tu comunicación sea lo más específica posible.

Ten en cuenta las siguientes preguntas en el momento de redactar tu comunicación:

- ¿Quién?
- ¿Qué?
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- ¿Dónde?

Como denunciante, debes asegurarte de que tus descripciones puedan ser entendidas por cualquier persona. Además, se garantiza la **máxima confidencialidad** en el tratamiento de la información. Las **denuncias anónimas** también son admitidas.

10. ¿Qué canales tengo a mi disposición para denunciar?

Disponemos de varios puntos de contacto, internos y externos, para que el denunciante pueda comunicar la infracción normativa de la que tenga constancia:

Puntos de contacto:

Canales de denuncia de Volkswagen Navarra

Canal de comunicación INTERNO

Vía email
transparencia@vw-navarra.es

Canales de comunicación EXTERNOS

Ombudsman (Abogado externo)

Vía email
david.velazquez@miombudsman.es

Por teléfono
+34 609 665 001

Canales de denuncia del Grupo Volkswagen

Canales de comunicación INTERNOS

En persona
Central Investigation Office (K-ICW), Porschestraße 1, 38440 Wolfsburg (city centre)

Por teléfono
Internal: +49 5361 9 46300
External: 00 800 444 46300

Vía email
io@volkswagen.de

Por correo postal
Investigation Office, Brieffach 1717, 38436 Wolfsburg / Germany

Vía Online
https://www.bkms-system.com/vw

Canales de comunicación EXTERNOS

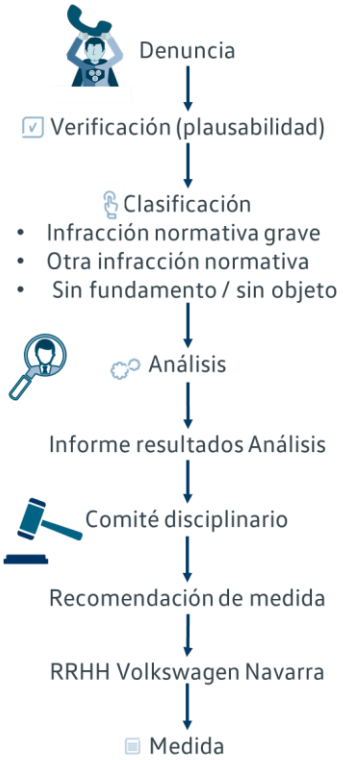
Ombudspersons (abogados externos)

Vía email
http://www.ombudsleute-der-volkswagen-ag.de

http://www.ombudsmen-of-volkswagen.com

11. ¿Qué ocurre con mi denuncia después de enviarla?

La comunicación de una posible irregularidad sigue el siguiente proceso:



12. ¿Puedo realizar una denuncia anónima?

Sí, tanto los canales internos, como los 'ombudsman' permiten las denuncias anónimas. Y, si lo solicitas, la Oficina de Análisis, la Oficina de Investigación Central y/o los ombudsman, no revelarán tu identidad a terceras partes. A través de la plataforma *online* (puedes acceder a través del siguiente enlace: https://www.bkms-system.com/vw) puedes realizar la denuncia utilizando únicamente un alias. Tu nombre, teléfono y demás información de contacto no serán conservadas en el caso de elegir denunciar anónimamente a través de los diferentes puntos de contacto (correo, teléfono, etc.).

Si decides denunciar anónimamente, te pedimos que tengas en cuenta lo siguiente:

Para poder realizar la investigación, suele ser necesario ponerse en contacto con el denunciante, para comprender y ampliar la información. Cuando se realiza una denuncia anónima, no nos podremos poner en contacto con el denunciante, y en el peor de los

casos será imposible proseguir con la investigación, por lo que nos veremos forzados a archivarla. De la misma forma, solamente podremos informar al denunciante sobre el transcurso de la investigación si no la realiza anónimamente.

13. ¿Las denuncias anónimas no conducen al abuso?

En ocasiones sí existen motivos para que el denunciante oculte a la compañía su identidad. Especialmente en el caso de denunciar infracciones normativas graves, cuando el denunciante confía en que denunciar anónimamente le protegerá de represalias. Por ello tenemos el deber de ofrecer a nuestros empleados esta vía para que puedan comunicar las irregularidades. Utilizando la vía anónima existe el riesgo de que se abuse del sistema, por lo que se investigarán con más tiento este tipo de denuncias. No serán admitidas denuncias frívolas o sin ninguna base. Quién abuse del sistema de denuncias o realice denuncias falsas estará cometiendo una infracción normativa grave. Si existe constancia de que alguien denuncia a un compañero por tener una mejor posición, se abrirá inmediatamente investigación por ser potencialmente una infracción normativa grave.

14. ¿Estoy obligado a denunciar?

Animamos a todos los empleados a informar cuando conozcan sobre la comisión de alguna infracción normativa, para que todos juntos podamos proteger a nuestra compañía.

El personal extraconvenio están obligado a denunciar cuando tengan "sospechas razonables" de una infracción normativa grave a la Oficina de Investigación Central, Oficina de Análisis de Volkswagen Navarra o *ombudsmans*. El factor determinante es que el directivo tenga conocimiento sobre los hechos. Los rumores no son suficientes. También podrán cumplir con su obligación de denuncia, comunicándole la infracción normativa grave a su superior, al departamento de RR.HH., al departamento de Servicios Legales y Buen Gobierno, o a la dirección de la compañía. Los destinatarios están obligados a documentar las denuncias y remitirlas por los canales establecidos, siguiendo el procedimiento habitual. Los directivos que omitan su deber de denuncia estarán cometiendo una infracción normativa grave y podrán ser sancionados.

15. ¿Qué ocurre si alguien es acusado con mala fe?

Se iniciará una investigación contra el denunciante cuando éste denuncie con mala fe. Volkswagen no tolerará las acusaciones falsas.

Estas personas estarán cometiendo una infracción normativa grave, y podrán ser sancionados. El sistema de denuncias velará por los derechos de los denunciados y afectados, siempre con un tratamiento justo.

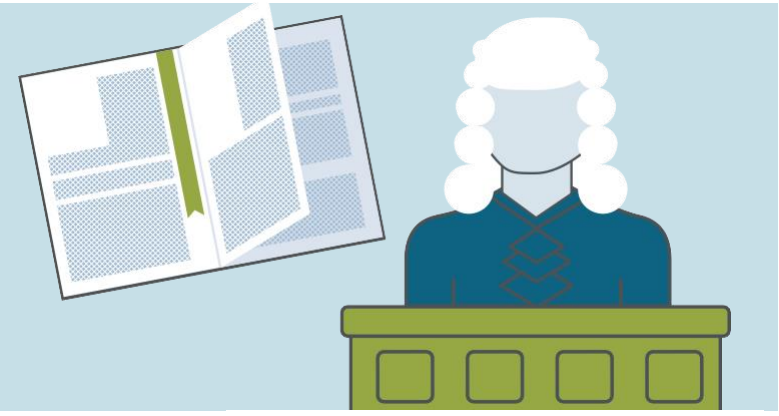
16. ¿Cuáles son las consecuencias por cometer una infracción normativa?

Las infracciones normativas serán convenientemente sancionadas. Sin embargo, el principio de proporcionalidad tendrá en cuenta la gravedad de la infracción, la responsabilidad del infractor dentro del Grupo Volkswagen, los méritos que haya logrado durante su carrera en la compañía, y demás circunstancias del caso individual. Las consecuencias de una infracción normativa pueden ser:

- Advertencias
- Amonestaciones
- Suspensón de empleo y sueldo
- Despido
- Sanciones monetarias
- Otros

17. ¿Qué garantías tienen los denunciantes y denunciados?

El sistema de denuncias garantiza una protección máxima para los denunciantes y denunciados. Sólo se iniciará la investigación tras ser estudiada la denuncia y si hay evidencia sobre la posible infracción normativa. Para los denunciados rige el principio de presunción de inocencia, hasta que la infracción no quede probada. Serán tratados justamente, conforme a las normas del proceso. La investigación se llevará a cabo garantizando la confidencialidad y secreto. Las denuncias serán investigadas justamente y con sensibilidad. Los denunciantes también serán protegidos. Todas las declaraciones serán tratadas confidencialmente. Si se solicita, no será desvelada la identidad del denunciante, en lo legalmente posible. No se admitirán represalias contra los denunciantes.



18. ¿De qué derechos dispone el denunciado?

Como parte del proceso del sistema de denuncias, los denunciados están protegidos de la siguiente manera:

- Todos los casos se analizarán bajo los principios de neutralidad y objetividad manteniendo en todo momento la presunción de inocencia.
- Se analiza la evidencia que apunta tanto a la inocencia como a la culpa.
- Para el análisis del caso, sólo se considerará la información obtenida por medios legalmente admitidos.
- Rige el secreto y la confidencialidad durante el procedimiento de análisis. Como parte del principio "need to know", los superiores de la persona interesada solo son informados, si es necesario, en el marco del proceso de análisis.

Si durante la investigación no se encuentra evidencia alguna sobre la infracción normativa, la persona denunciada puede solicitar asistencia para esclarecer la situación con su entorno de trabajo.

19. ¿De qué derechos dispone el denunciante?

Como parte del proceso del sistema de denuncias, los denunciantes están protegidos de la siguiente manera:

- Las informaciones emitidas por el denunciante se tratan de manera confidencial.
- Su identidad no será revelada si así lo desea, y dentro de lo legalmente posible.
- No se tolerarán la discriminación ni la hostilidad contra los denunciantes, así como tampoco las represalias contra ellos. En este sentido, cabe indicar que se analizarán como infracción normativa grave y se sancionarán.
- Los denunciantes que se encuentren en una posición vulnerable como resultado de su denuncia, pueden comunicarse con la Oficina de a Análisis y recibirán asistencia inmediata.

20. ¿Mi superior será informado en el caso de que yo sea acusado?

Como parte del principio "need-to-know", los superiores del personal afectado, solamente serán informados durante la investigación y en el caso de que sea estrictamente necesario para esclarecer los hechos.

Si durante la investigación no se encuentran indicios suficientes sobre la comisión de la infracción, la persona afectada podrá solicitar asistencia para aclarar la situación en su lugar de trabajo y recobrar su reputación. En este caso, podrá pedir que el superior sea informado (si no conocía los hechos), y si el afectado lo requiere, su superior aclarará los hechos en el lugar de trabajo, sobre la falta de indicios en el procedimiento.

21. ¿Quién trabaja en la Oficina de Investigación Central?

La Oficina de Investigación Central se enmarca dentro del departamento de Compliance del Grupo, en ella trabajan empleados especializados y experimentados abogados. Reciben las denuncias y estudian si se encuentran ante un caso de infracción normativa grave. Solo inician la investigación si se encuentran ante una mala conducta grave. En ese caso, una unidad de investigación (p. ej., Auditoría, Seguridad, etc.) se encargará de ella. Con base en los informes de la investigación, la Oficina de Investigación, también trabajará con Recursos Humanos, que será el responsable del subsiguiente procedimiento disciplinario.

22. ¿Quién trabaja en la Oficina de Análisis de Volkswagen Navarra?

La Oficina de Análisis de Volkswagen Navarra se enmarca en el área de Compliance de Volkswagen Navarra y SEAT S.A. Recibe las denuncias a través del canal local **transparencia@vw-navarra.es** y las categoriza. Si la infracción normativa es calificada como otra infracción normativa, es decir, no se considera grave, se gestiona de forma local, en caso contrario se envía a la Oficina de Invtigación Central. La gestión local de estos casos se apoya en los siguientes órganos de gestión: el Comité de Análisis y el Comité Disciplinario de Volkswagen Navarra.

23. ¿Quiénes son los "ombudsman"?

Los *ombudsman* son abogados externos nombrados por el Grupo Volkswagen (Dr. Ing. Rainer Buchert y Thomas Rohrbach) y por Volkswagen Navarra (Dr. David Velázquez). Garantizan el anonimato de los denunciantes, si así lo desean y, además, tratan toda la información de forma confidencial.

24. ¿Qué tipo de infracciones pueden ser denunciadas a los "ombdsman"?

Como regla general, se podrán denunciar por esta vía cualquier infracción normativa.

El sistema de denuncias debe utilizarse únicamente para denunciar conductas que conlleven posibles infracciones legales, de normativa interna o que sean perjudiciales para el Grupo.

25. ¿Cómo contacto con los "ombudsman"?

Puede encontrar información más detallada en: www.ombudsleute-der-volkswagen-ag.de o bien dirigirse a nuestro Ombudsman español en la siguiente dirección de correo electrónico: david.velazquez@miombudsman.es o llamando por teléfono al +34 609 665 001.

26. ¿En qué normativa interna se regula el sistema de denuncias?

El sistema de denuncias se regula en la Directriz de Grupo 03 Sistema de Denuncias del Grupo Volkswagen y en la norma Comunicación General 80.00 Sistema de denuncias de Volkswagen Navarra.

Accede a estas normativas a través de los siguientes enlaces:

- DG.03 Sistema de Denuncias del Grupo VW
- CG 80.00 Del Sistema de denuncias de VW Navarra

© Volkswagen Navarra

Polígono Industrial Landaben
Apdo. Correos 1.311
31080. Pamplona, España.

E-Mail: compliance@vw-navarra.es

01/2021

Diseño original: MultimediaCentrum