

# **VOLKSWAGEN**

AKTIENGESELLSCHAFT

---

**REGLAMENTO**

**del mecanismo de quejas del Grupo Volkswagen**

## Contenido

A.	PROCEDIMIENTO DEL RECURSO DE QUEJA EN EL GRUPO VOLKSWAGEN.....	3
I.	¿En qué valores se basa el procedimiento del recurso de queja? .....	3
II.	¿Para qué situaciones rige este Reglamento? .....	3
III.	¿Qué quejas se tratan en el procedimiento del recurso de queja? .....	3
IV.	¿Cómo está estructurado el procedimiento del recurso de queja?.....	3
B.	PRESENTACIÓN DE QUEJAS .....	5
I.	¿Quién puede presentar una queja? .....	5
II.	¿Cómo se puede presentar una queja? .....	5
III.	¿Qué puede notificarse? .....	6
IV.	¿Qué información debería incluir una queja? .....	6
C.	PROCEDIMIENTO .....	8
I.	¿Qué sucede tras la presentación de la queja? .....	8
II.	¿Cómo se verifica la queja? .....	8
III.	¿Cuál puede ser el resultado del procedimiento del recurso de queja? .....	8
V.	¿Cuánto se tarda en verificar la queja? .....	9
VI.	¿Es gratuito el procedimiento del recurso de queja?.....	9
D.	PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO .....	10
I.	¿Cómo se garantiza la confidencialidad del procedimiento del recurso de queja? .....	10
II.	¿El denunciante o la persona que presenta la queja está protegido frente a consecuencias negativas? .....	10
III.	¿Es imparcial el procedimiento del recurso de queja? .....	10
IV.	¿Qué otros principios rigen para el procedimiento?.....	10
V.	¿Los afectados también pueden proceder judicialmente contra la empresa? .....	11
VI.	¿Están protegidos los secretos comerciales?.....	11
VII.	¿Está garantizada la protección de los datos?.....	11
VIII.	¿Qué relación existe con otros procedimientos de queja? .....	11
IX.	Cláusula de salvaguardia .....	11

## A. PROCEDIMIENTO DEL RECURSO DE QUEJA EN EL GRUPO VOLKSWAGEN

### I. ¿En qué valores se basa el procedimiento del recurso de queja?

Tenemos la convicción de que solamente es posible administrar una empresa de forma sostenible con una actuación marcada por la ética, el cumplimiento de las reglas y la integridad. Por lo tanto, respetar el Derecho y la ley, en especial los derechos humanos, forma parte integral de la cultura empresarial del Grupo Volkswagen. En el ejercicio de nuestra actividad empresarial, asumimos íntegramente nuestra responsabilidad social y, como Grupo que opera a escala mundial, nos tomamos muy en serio los derechos humanos, la integridad y el cumplimiento de las reglas tanto en la empresa como en nuestras cadenas de suministro.

El procedimiento del recurso de queja del Grupo Volkswagen es un elemento importante para defender los valores y las declaraciones de nuestra empresa, y sirve para conocer posibles irregularidades y atajarlas.

### II. ¿Para qué situaciones rige este Reglamento?

El presente Reglamento describe **principios de validez general** para el tratamiento de notificaciones sobre potenciales irregularidades en el Grupo Volkswagen y las correspondientes cadenas de suministro dentro del procedimiento del recurso de queja del Grupo. Este Reglamento es vinculante para los empleados y empleadas que participen en el procedimiento del recurso de queja. Por principio, rigen los procesos descritos en este Reglamento siempre que se utilicen los canales de notificación descritos en el apartado B. II.

Como complemento del Reglamento, Volkswagen AG y las sociedades de su Grupo han promulgado otras reglamentaciones internas, normas e instrucciones de trabajo que desarrollan en mayor profundidad partes y responsabilidades del procedimiento del recurso de queja, sobre todo en lo relativo a los derechos y obligaciones de los empleados a los que deberá implicarse en dicho procedimiento. Estas reglamentaciones están en consonancia con el presente Reglamento y se publican en el ámbito interno de la empresa.

### III. ¿Qué quejas se tratan en el procedimiento del recurso de queja?

El procedimiento del recurso de queja del Grupo Volkswagen sirve para recibir y tratar avisos de potenciales infracciones o irregularidades en el Grupo Volkswagen y las cadenas de suministro correspondientes. En cambio, este procedimiento no trata en ningún caso deseos y quejas de clientes que estén relacionados con productos o servicios. Estas cuestiones deberían remitirse al departamento de Atención al cliente de Volkswagen.

### IV. ¿Cómo está estructurado el procedimiento del recurso de queja?

Para garantizar el mejor tratamiento posible de las notificaciones sobre potenciales irregularidades, se cuenta con la participación de expertos de varias funciones internas de la empresa, habida cuenta, sobre todo, de las dimensiones y la complejidad del Grupo y de los procesos que se dan en la cadena de suministro. Estas funciones son, en especial:

- el sistema de comunicación de irregularidades integrado en el departamento de *compliance* del Grupo (Group Compliance). Este sistema gestiona los canales de notificación internos y externos y asegura el tratamiento de las notificaciones sobre posibles infracciones de reglas por parte de empleados del Grupo Volkswagen y de socios comerciales en la cadena de suministro.

- el mecanismo de quejas en la cadena de suministro (Supply Chain Grievance Mechanism) integrado en el departamento de Compras. Este mecanismo asume el rol central en la verificación de posibles infracciones de proveedores.

## B. PRESENTACIÓN DE QUEJAS

### I. ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona puede enviar una notificación o presentar una queja acerca de potenciales irregularidades dentro de la empresa o en la cadena de suministro.

Si se envía una notificación en nombre de una persona posiblemente afectada a fin de conseguir una medida correctiva individual conforme a la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG), podrá solicitarse la presentación de un poder de representación en vigor. Esto no perjudicará la verificación y el tratamiento de la notificación.

### II. ¿Cómo se puede presentar una queja?

Se puede presentar una queja a través de los canales gestionados por el sistema de comunicación de irregularidades:

- **Trato directo por correo electrónico a [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de).**
- **Correo postal:** Volkswagen AG - Central Investigation Office, Brieffach 11/1717, Berliner Str. 2, 38440 Wolfsburg
- **Canal de notificaciones online, [Introducción \(bkms-system.com\)](https://bkms-system.com):** La comunicación y el intercambio de documentos se realizan de forma confidencial y protegida a través de un buzón propio. Los informantes pueden permanecer en el anonimato siempre que lo deseen y la ley lo permita.
- **Línea de atención telefónica 24/7**
  - Número de teléfono internacional gratuito **+800 444 46300** (la posibilidad de llamar a este número puede estar limitada por el proveedor de quien llama)
  - Varios números de teléfono específicos de los países en cuestión (ENLACE)
- **Entrevista personal** (es necesario concertar cita)
- **Mediadores.** Los informantes pueden permanecer en el anonimato respecto a la empresa si así lo desean.

A través de la línea de atención telefónica puede dejarse un mensaje en alemán, inglés, francés, polaco, portugués, español, ruso y húngaro mediante una traducción simultánea.

A través de los demás canales se aceptan mensajes de texto en todas las lenguas vivas y, si es necesario, se traducen a las lenguas de trabajo del procedimiento del recurso de queja (alemán e inglés). Esto vale también para la comunicación con el denunciante. Si así lo desea la persona que envía la notificación, Volkswagen se esforzará por comunicarse con esta en su idioma, pero no puede garantizarlo. Por lo general, el tratamiento se realiza en alemán e inglés.

Se dispone de información detallada sobre los canales de contacto mencionados en [Sistema de comunicación de irregularidades \(volkswagenag.com\)](https://www.volkswagenag.com).

### III. ¿Qué puede notificarse?

Se puede notificar al procedimiento del recurso de queja cualquier irregularidad potencial en el seno de la empresa o dentro de la cadena de suministro. Los canales de notificación sirven, sobre todo, para recibir mensajes relativos a:

- Sospechas de infracciones del Derecho en vigor (leyes, reglamentos, etc.; en especial, los citados en el artículo 2, párrafo 2, de la Ley de protección de denunciantes o en la Directiva 2019/1937 de la UE) o de reglamentos internos de la empresa (en especial, infracciones del Código de Conducta) por parte de empleados del Grupo Volkswagen.
- Sospechas de infracciones del Derecho en vigor o del Código de Conducta para socios comerciales del Grupo Volkswagen por parte de dichos socios.
- Sospechas de otras infracciones de leyes en vigor, reglamentos jurídicos, otras disposiciones estatales o actos jurídicos inmediatos de la Unión Europea (incluidas las infracciones de este tipo por parte de proveedores directos de Volkswagen AG o de una de las filiales de esta) si estas sospechas apuntan a Volkswagen AG o una de sus filiales.
- Riesgos para los derechos humanos y el medio ambiente que pudieran atribuirse a Volkswagen AG, una de sus filiales o sus proveedores directos o indirectos, así como incumplimientos de obligaciones en materia de derechos humanos y medio ambiente conforme a la ley LkSG.
- Otras conductas que puedan suponer un abuso de derecho por parte de Volkswagen AG, una de sus filiales o uno de sus proveedores

### IV. ¿Qué información debería incluir una queja?

Para tratar la queja, son de utilidad los siguientes datos:

- **Exposición de los hechos** en orden cronológico, a ser posible con los siguientes datos:
  - *¿Qué ha sucedido?*  
Descripción concreta, cuanto más detallada, mejor, del incidente y del contexto.
  - *¿Dónde ha sucedido?*  
Nave de producción, departamento, etc.
  - *¿Cuándo se ha producido el incidente? ¿Todavía se está produciendo la infracción?*  
Fecha o periodo de tiempo, hora
  - *¿Cuáles son las personas o grupos de personas afectados o perjudicados? ¿Cuál es la cuantía del daño?* Nombre(s), número, gravedad de la irregularidad
  - *¿Quién podría ser el responsable de la irregularidad?*  
Nombre de la persona/departamento/puesto, nombre de la sociedad o la marca de Volkswagen, o nombre del socio comercial o del proveedor en la cadena de suministro ulterior donde se ha

producido la irregularidad. En este contexto, también puede ser de ayuda que se indiquen posibles motivos de la persona implicada.

- ¿Qué **derecho o reglamento interno** se ha infringido? ¿Qué conexión existe con la actividad económica del Grupo Volkswagen?
- ¿Hay **pruebas**? Fotos, vídeos, documentos, posibles testigos, etc.
- ¿Qué se espera en cuanto a **posibles medidas preventivas o correctivas**? ¿Cuál es el objetivo concreto o deseado de la queja?
- ¿Se ha **informado** ya de la irregularidad a **otras personas**?
- ¿Cómo debe ser el **contacto a partir de ese momento**? Facilitar datos de contacto para la comunicación a partir de ese momento o indicar que se desea permanecer en el anonimato o actuar con la máxima confidencialidad posible, p. ej., no revelar durante la investigación el nombre del denunciante o de la persona que presenta la queja

Los datos citados facilitan y agilizan el tratamiento adecuado de las quejas. De ahí que esta lista sirva de ayuda para formularlas. Sin embargo, no es necesario que las quejas incluyan información de todos los puntos citados para tratarlas.

## **C. PROCEDIMIENTO**

### **I. ¿Qué sucede tras la presentación de la queja?**

En función del canal de queja que se elija, la recepción de esta se confirmará por escrito o de forma electrónica siempre que se faciliten datos de contacto.

### **II. ¿Cómo se verifica la queja?**

Tras recibir una queja a través de los canales de notificación externos atendidos por el sistema de comunicación de irregularidades, se documentará la queja en cuestión y se la dotará de un número de referencia. Si la queja se refiere a unos hechos que no impliquen conductas indebidas de empleados del área propia o de un socio comercial del Grupo Volkswagen en la cadena de suministro, el sistema de comunicación de irregularidades remitirá de inmediato la queja a la oficina competente correspondiente del Grupo para el tratamiento de la queja. Se comunicará el área especializada competente para la verificación subsiguiente al denunciante o a la persona que presenta la queja. En el caso de que las quejas se dirijan contra empleados del Grupo Volkswagen, el mismo sistema de comunicación de irregularidades se encargará del tratamiento subsiguiente.

La oficina competente en cada caso verificará en una primera fase la plausibilidad y la solidez de la queja, es decir, si en virtud de lo expuesto se aprecian indicios suficientes de que se producen o se han producido irregularidades y si podrían existir riesgos relevantes conforme a la ley LkSG. El objetivo es establecer si existe una "situación sospechosa" que, desde el punto de vista jurídico y teniendo en cuenta la protección de datos, haga que parezca admisible y conveniente tomar otras medidas de investigación y esclarecimiento, así como medidas preventivas y correctivas. Para ello, siempre que sea posible ponerse en contacto con el denunciante o la persona que presenta la queja, se discutirá el contenido objetivo de los hechos motivo de queja con el denunciante o la persona en cuestión. Esto implica, en particular, formular preguntas de comprensión y obtener información adicional.

Si se supone una situación sospechosa, se verificará qué medidas de investigación y esclarecimiento (también llamadas "medidas de seguimiento") son necesarias en el caso particular. Podría tratarse, por ejemplo, de entrevistas con proveedores, auditorías de proveedores o una investigación oficial interna. Si es necesario, también podrán tomarse o imponerse medidas provisionales.

Además, se verificará en qué medida, sobre la base de la queja, la empresa puede o debería tomar ya en este momento medidas subsiguientes legales y efectivas.

El procedimiento del recurso de queja se cerrará cuando de los hechos no se desprenda ninguna sospecha suficiente de infracciones o de riesgos relevantes conforme a la ley LkSG, incluso tras discutir los hechos con el denunciante o la persona que presenta la queja, o cuando el tratamiento ulterior sea inadmisibile desde el punto de vista jurídico. En caso de anulación, se informará de los motivos de la denegación al informante o a la persona que presentó la queja.

### **III. ¿Cuál puede ser el resultado del procedimiento del recurso de queja?**

En función del resultado de las medidas de seguimiento, se tomarán decisiones empresariales, como medidas de personal o ajustes de procesos, para afrontar adecuadamente una infracción que pudiera haberse verificado o un riesgo comprobado. Estas medidas podrán llegar hasta el despido de empleados y la rotura de relaciones comerciales.



Si en quejas relevantes para la ley LkSG se constata una irregularidad en el área de negocio propia dentro del territorio nacional, se tomarán y se controlarán contramedidas para eliminar inmediatamente el riesgo o la infracción e impedir que estos se repitan. Este principio rige también, por lo general, para el área de negocio propia en el extranjero, siempre que no existan disposiciones nacionales en sentido contrario.

#### **IV. ¿Cómo participan la persona que ha presentado la queja o el denunciante en la verificación de la queja?**

La empresa se tomará en serio todas las quejas. Por lo tanto, siempre se informará sobre el tratamiento de los hechos y el resultado de cada paso al denunciante o a la persona que presenta la queja. En el tratamiento se perseguirá la máxima transparencia posible con el denunciante o la persona que presenta la queja. Sin embargo, a menudo la empresa también deberá tener en cuenta, a la hora de informar, aquellos intereses opuestos de otras personas y empresas que gocen de protección jurídica, p. ej., requisitos de protección de datos u otras obligaciones de confidencialidad si se investiga a una persona.

#### **V. ¿Cuánto se tarda en verificar la queja?**

La duración del procedimiento dependerá del alcance y la complejidad de la queja. Las quejas tendrán una prioridad alta durante su tratamiento. La empresa examinará cada queja con celeridad y sin demoras culposas. En función del alcance y la complejidad de la queja, su verificación adecuada puede durar unos días o, en ocasiones, varios meses.

Durante la investigación de los hechos, se concederá suficiente tiempo al denunciante o a la persona que presenta la queja para que exponga los aspectos relevantes y responda las preguntas oportunas de la empresa.

#### **VI. ¿Es gratuito el procedimiento del recurso de queja?**

El denunciante o la persona que presenta la queja podrá servirse gratuitamente del procedimiento del recurso de queja que se describe en el presente Reglamento.

Sin embargo, la empresa no asumirá en ningún caso los costes y gastos que pudieran derivarse, en relación con el uso del procedimiento, para el denunciante o la persona que presenta la queja. En especial, no se asumirán los gastos de viaje ni los costes de la asesoría jurídica.

## **D. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO**

### **I. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad del procedimiento del recurso de queja?**

Los empleados al cargo del tratamiento de las quejas manejarán siempre la información que reciban de forma confidencial frente a otras personas. Esto regirá, en particular, para los datos personales.

La identidad del denunciante o de la persona que presenta la queja no se dará a conocer si el implicado no lo desea y en tanto en cuanto las leyes lo permitan.

El principio de confidencialidad no se aplica a las posibles obligaciones de revelación y notificación legales y oficiales.

### **II. ¿El denunciante o la persona que presenta la queja está protegido frente a consecuencias negativas?**

Son inadmisibles y no se tolerarán la discriminación, la intimidación o la hostilidad respecto al denunciante o la persona que presenta la queja, así como cualquier otra represalia contra el denunciante, la persona que presenta la queja o las personas que, de buena fe, colaboren en las investigaciones.

Es inadmisibles obstaculizar o dificultar las investigaciones, en especial influir sobre testigos u ocultar o manipular documentos o pruebas de otro tipo.

El denunciante o la persona que presenta la queja, además de las personas que colaboren de buena fe en las investigaciones, recibirán de la empresa la mejor protección posible, dentro de sus posibilidades, contra una posible discriminación y represalias.

### **III. ¿Es imparcial el procedimiento del recurso de queja?**

La imparcialidad está garantizada por decisiones organizativas del Comité Ejecutivo y por el "principio de los cuatro ojos", es decir, la independencia profesional de instrucciones.

### **IV. ¿Qué otros principios rigen para el procedimiento?**

#### **1. Principio de equidad**

En las investigaciones se respetarán las leyes en vigor, incluida la Ley de protección de datos, así como los reglamentos internos del Grupo en la versión vigente en cada caso.

En las investigaciones se emplearán exclusivamente métodos legales, y solo se tendrá en cuenta la información jurídicamente aprovechable.

#### **2. Presunción de inocencia**

Las investigaciones se llevarán a cabo de forma neutral y objetiva respetando la presunción de inocencia. No se investigarán solamente los indicios que puedan incriminar a los sospechosos, sino también los que puedan exonerarlos.

#### **3. Principio de proporcionalidad**

Las medidas empleadas durante la investigación se regirán por el principio de proporcionalidad, es decir, tendrán que ser adecuadas, necesarias y proporcionadas para cumplir su finalidad.

#### **4. Otros derechos de participación**

Si durante la investigación de quejas existieran derechos de participación de representaciones de trabajadores, se incluirán las oficinas correspondientes en la medida adecuada.

#### **V. ¿Los afectados también pueden proceder judicialmente contra la empresa?**

De producirse una afectación personal por la actuación de la empresa ante una infracción, el denunciante o la persona que presenta la queja podrá proceder por la vía judicial.

#### **VI. ¿Están protegidos los secretos comerciales?**

La obligación de la empresa de proteger los secretos empresariales y comerciales no se ve afectada. La información sujeta a confidencialidad no se revelará a terceros.

#### **VII. ¿Está garantizada la protección de los datos?**

La investigación de la queja, incluidos el almacenamiento y la eliminación de los datos y los reglamentos relativos a la transferencia internacional de datos, se realizará conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Si hace clic en el siguiente enlace, accederá a la Declaración sobre protección de datos para la entrega de notificaciones: [Declaración sobre protección de datos para el sistema de comunicación de irregularidades del Grupo Volkswagen](#)

#### **VIII. ¿Qué relación existe con otros procedimientos de queja?**

El procedimiento del recurso de queja en el Grupo Volkswagen que se describe en el presente Reglamento cumple los requisitos legales para un sistema de comunicación de irregularidades conforme a la Ley de protección de informantes y la Directiva 2019/1937 de la UE.

#### **IX. Cláusula de salvaguardia**

Si resultaran ineficaces disposiciones concretas del presente Reglamento, o si el Reglamento tuviera deficiencias, esto no afectará a la eficacia de las demás disposiciones.