

Reglamento interno del procedimiento de reclamación con arreglo al § 8 Ley alemana de Obligaciones de Abastecimiento en la Cadena de Suministro (LkSG)

KSB asume la responsabilidad de respetar y fortalecer los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de sus propias unidades de negocio y a través de una gestión integral de la cadena de suministro. KSB y sus empresas asociadas aplican todos los requisitos de la Ley alemana de diligencia debida en la cadena de suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG) para cumplir las obligaciones de diligencia debida en materia de derechos humanos y medio ambiente.

Un elemento básico esencial de estas obligaciones de diligencia debida es el establecimiento de un procedimiento eficaz de denuncia a través del cual se puedan notificar los riesgos o violaciones de los derechos humanos y el medio ambiente.

Estas normas de procedimiento informan sobre las principales características del procedimiento de denuncia y sobre el acceso al mismo y la forma de llegar a él.

Para KSB es importante presentar esta información de forma comprensible y entendible para lograr la mayor transparencia posible.

¿Quién puede utilizar el canal de denuncias?

El canal externo de reclamaciones está a disposición de todas las personas, tanto empleados de KSB como personas externas.

¿Qué quejas pueden presentarse y cómo utilizar el canal de quejas?

Si los empleados de KSB y personas externas tienen conocimiento de violaciones de los derechos humanos o del medio ambiente, pueden informar al bufete de abogados encargado por KSB para este fin a través de la página web. El bufete de abogados transmite la información correspondiente, pero si se solicita sin nombrar al informante para garantizar la confidencialidad (sistema del defensor del pueblo).

Se puede contactar desde cualquier país y en cualquier idioma las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Oficina de Reclamaciones Externas cumple su obligación de tramitar las reclamaciones de forma independiente e imparcial. La Oficina de Reclamaciones Externas está obligada a guardar secreto.

La persona de contacto es:

Herr Dr. André Große Vorholt
Luther Rechtsanwaltsgesellschaft mbH
Karlstraße 10-12
80333 München (Alemania)

Tel: +49 89 23714 12460

Correo electrónico: ksb-ombudsperson@luther-lawfirm.com

¿Qué ocurre con sus quejas, cuál es el calendario y quién tramita las quejas?

Si utiliza el canal de quejas para ponerse en contacto con nosotros, su queja será atendida con prontitud. Las llamadas no se graban y se mantiene la confidencialidad en todos los casos.

Una vez que haya comunicado su preocupación, recibirá una confirmación en el plazo más breve posible.

El informe se tramitará lo antes posible. El tiempo necesario varía en función de la complejidad y el alcance del informe presentado. La experiencia demuestra que el plazo normal de tramitación oscila entre uno y seis meses.

Dependiendo de los hechos del caso, varios departamentos de KSB pueden participar en la investigación, como el Departamento Jurídico, Recursos Humanos, Seguridad de la Planta o Auditoría Corporativa (equipo de investigación).

Todas las reclamaciones se remiten a empleados seleccionados tras una evaluación inicial por parte de la oficina de reclamaciones (ombudsman). Estos tienen las siguientes características.

Lo son:

- imparcial
- independiente
- sin sujeción a instrucciones
- obligado a guardar secreto
- dotados de suficientes recursos de tiempo

El sistema del Defensor del Pueblo descrito también permite el contacto anónimo, por ejemplo, para intercambiar información adicional. Para ello, puede volver a ponerse en contacto con el canal de quejas en cualquier momento. Los detalles del resultado de las investigaciones, incluidas las medidas adoptadas, son confidenciales. Trabajamos con la mayor eficacia posible para investigar y resolver los problemas.

Una vez finalizada la investigación, recibirá una respuesta.

¿Cómo se protege a los denunciantes de la discriminación y las represalias basadas en una denuncia o una queja?

Una parte importante de nuestro proceso de denuncia es proteger a los denunciantes para que no sean discriminados o penalizados como consecuencia de las denuncias presentadas.

Las siguientes medidas sirven para proteger a las personas que facilitan la información:

- Todas las quejas y propinas son tramitadas únicamente por un pequeño grupo de empleados seleccionados.
- Toda la información, como los datos personales y otra información que permita sacar conclusiones sobre la identidad de la persona que da el chivatazo, se trata de forma confidencial. Esto también se aplica una vez concluido el procedimiento.
- De acuerdo con los requisitos legales, la documentación interna de la empresa se almacena y destruye una vez expirados los plazos.

Rutinariamente y/o en función de las necesidades, revisamos la eficacia del procedimiento de reclamación.