



Procedimiento de queja para terceros en caso de incumplimiento de las normas laborales de SAAV México o las normas internacionales de derechos humanos¹

En SAAV México se compromete a operar como empresa sostenible y respetuosa con el medio ambiente, a respetar los derechos humanos y a asegurar unas condiciones laborales justas, seguras y saludables en toda nuestra cadena de suministro internacional. Para lograr este objetivo, SAAVSA ha establecido políticas y prácticas de sostenibilidad, así como un código de conducta —las normas laborales de la empresa— que deben de cumplir nuestros proveedores, agentes, licenciarios y otros proveedores de servicios relacionados.

El proceso de queja para terceros que se describe a continuación se ha concebido para ayudar a la empresa a cumplir su compromiso de permitir la participación de las partes interesadas y el ofrecimiento de un medio para que las personas y las organizaciones puedan denunciar incumplimientos graves de las normas laborales de SAAV México o trasladar preocupaciones sobre incumplimientos potenciales o reales de una norma internacional de derechos humanos en las operaciones, los productos o los servicios de SAAV México.

El objetivo de nuestro proceso es asegurarnos de que dichas quejas se investiguen y se resuelvan de una forma transparente y justa.

Según este proceso, ¿qué es lo que constituirá una queja?

Se presentará una queja cuando se denuncie:

- (a) un incumplimiento, por parte de un proveedor, licenciario, agente o contratista, de cualquier aspecto de las normas laborales que sea relevante para ese proveedor, contratista o proveedor de servicios; o
- (b) cualquier incumplimiento de una norma internacional de derechos humanos en relación con un proveedor de servicios externo, con un proveedor directo o con las operaciones comerciales propias de SAAV México, siempre que estas afecten a **UN TERCERO**.

¹ *Reconocimiento:* El mecanismo de reparación de agravios descrito en este documento se basa en el procedimiento de queja al que tienen derecho los trabajadores y que lleva más de una década instaurado en Soluciones en Alto Voltaje SA de CV. Asimismo, los procedimientos, el formato y el lenguaje se han inspirado en el mecanismo de queja para terceros que desarrolló el Comité Organizador de los Juegos Olímpicos de Londres 2012 (LOCOG) con ayuda de la consultora independiente Ergon Associates. incluido en la resolución de reclamaciones formuladas por grupos defensores de los derechos laborales, tanto internacionales como locales, al amparo del mecanismo de reparación de agravios del LOCOG.



Para las prácticas empresariales propias de SAAV México existen mecanismos de queja distintos, aunque relacionados. Estos mecanismos tienen que ver con todo incumplimiento de las leyes nacionales o las normativas externas e internas. Tratan, por ejemplo, cuestiones de ética empresarial, protección de los derechos de privacidad y prácticas laborales. De la gestión de estos procesos paralelos se encarga el Departamento Legal y de Compliance de la empresa SAAV México, a través de un mecanismo interno de notificación al General Counsel/Chief Compliance Officer, o a nuestros General Counsels regionales, según la Política sobre Fair Play de la empresa.

¿Qué tipo de quejas se pueden presentar?

Toda queja tendrá que ser objetiva y estar basada en pruebas. Esto implica que el reclamante deberá poder aportar información suficiente para demostrar la relevancia y la gravedad de su queja, demostrar que constituye un incumplimiento de las normas laborales de SAAV México o de una norma internacional de derechos humanos, y demostrar que existe una relación clara con SAAV México.

¿Quién puede presentar una queja?

Toda persona u organización que se vea directamente afectada por un problema, así como cualquier organización con un mandato formal de representación de personas o comunidades que se vean directamente afectadas, podrán presentar una queja relacionada con las operaciones de SAAV México o nuestra cadena de suministro. Deberán tener acceso a información de primera mano de las circunstancias que motivan su queja y, en caso de ser una organización, deberán ser considerados representantes legítimos de los afectados.

¿Cómo se presenta una queja?

Si quienes presentan la queja o un agravio son trabajadores de fábricas donde se realicen trabajos de SAAV México, deberán llamar a la línea de atención telefónica que encontrarán en carteles en sus lugares de trabajo. Estas líneas de atención telefónica para trabajadores las gestiona el departamento de Asuntos Sociales y Medioambientales (Social & Environmental Affairs o SEA). En algunos países, como China y Bangladesh, las gestionan empresas externas independientes u ONG con capacidad para hablar el idioma local de los trabajadores.

Si se trata de terceros, les animamos a redactar sus quejas por escrito y enviarlas por correo electrónico o postal o fax. Las personas u organizaciones no están obligadas a presentar las quejas en inglés y podrán presentarlas en su propio idioma.



Las quejas se enviarán por correo electrónico a: ivonne.h@saavmexico.com, o bien por correo postal o fax a:

AV. SALVADOR DIAZ MIRON #700, COL. CENTRO, COATZACOALCOS VERACRUZ CP 96400.

Si los trabajadores han participado en entrevistas dentro o fuera del lugar de trabajo con miembros del departamento de SEA, podrán ponerse en contacto directamente con dichos miembros.

¿Qué información requiere el SAAV México?

Toda queja deberá incluir los datos básicos siguientes:

- **Nombre de la entidad de SAAV México o nombre del proveedor/contratista o empleador:** el nombre comercial habitual de la empresa que proporciona los productos o servicios a SAAV México. También es necesario incluir el nombre del empleador del trabajador (si es distinto) o de cualquier subcontratista.
- **Nombre del lugar de trabajo:** incluidos datos que faciliten la identificación de la ubicación específica de la fábrica, almacén, unidad de negocio o actividad con la que está relacionada la queja.
- **Relación con el producto o servicio:** descripción del producto o servicio que se proporciona, con el máximo grado de detalle posible.
- **Supuesto incumplimiento:** el elemento concreto de las normas laborales o la norma de derechos humanos que se ha incumplido o se está incumpliendo, una breve descripción del carácter de dicho incumplimiento, cualesquiera pruebas que sustenten la afirmación y la fecha o el periodo en que tuvo lugar el supuesto incumplimiento.
- **Punto de contacto:** nombre y datos de contacto completos de la persona o la organización que presenta la queja. Si está gestionando una queja en representación de otros, proporcione los datos de contacto de los autores originales de dicha queja.
- **Confidencialidad:** indique si la persona o la parte que presenta la queja debe conservar el anonimato e incluya los motivos por los que requiere conservarlo (ver más abajo).



Lo ideal es que se incluya la información adicional que figura a continuación. Si no se incluye inicialmente, SAAV México se pondrá en contacto con el reclamante para recabar esta información y valorar si sigue adelante con el proceso:

- **La magnitud del supuesto problema:** ¿Cuántos trabajadores o productos se han visto afectados? ¿Qué clase de impacto ha sufrido la comunidad? ¿Existe peligro físico inmediato? ¿Hasta qué punto es grave el incumplimiento de las normas laborales o el perjuicio de las normas internacionales de derechos humanos?
- **Información complementaria:** detalles sobre dónde encontrar información que corrobore las afirmaciones.
- **¿Se está buscando solución a esta queja por otra vía?** ¿Se ha presentado una queja formal ante el empleador? ¿Se ha solicitado un servicio de mediación o arbitraje? ¿Se ha presentado una denuncia en un juzgado? ¿Se ha puesto en contacto con otras agencias locales o internacionales?
- **¿Ha aparecido antes este mismo problema?** ¿Alguien ha presentado alguna queja anterior ante SAAVSA en relación con este mismo problema, a través de otro mecanismo de queja? ¿Ha tratado el tema con otras organizaciones, como por ejemplo los órganos de administración local?
- **¿Qué tipo de solución se prefiere?** ¿Qué quieren los reclamantes que suceda para remediar la situación?
- **Otras organizaciones relevantes:** cualquier otra organización que pueda tener información útil que esté directamente relacionada con la queja, junto con sus datos de contacto.
- **Complejidades locales:** por ejemplo, cuestiones étnicas, culturales o políticas que puedan influir sobre el supuesto incumplimiento y su posible investigación.

¿Las quejas son confidenciales?

En SAAV México se desea que todas las partes tengan confianza en los procedimientos de queja. Por lo tanto, tratamos las quejas de una forma abierta y transparente. Salvo que existan motivos razonables para no hacerlo, toda la información recibida se enviará a todas las partes implicadas en la queja. Si se trata de información sensible, el método preferido consiste en acordar con todas las partes el procedimiento a seguir.



En principio, se deberán proporcionar datos de empleados o reclamantes concretos. No obstante, SAAV México reconoce el riesgo de represalias al que se enfrentan los trabajadores que presenten quejas relacionadas con sus condiciones laborales, o quienes denuncien problemas relacionados con la violación de los derechos humanos. En tales circunstancias, SAAV México no divulgará a los empleadores la identidad de los trabajadores a fin de no exponerlos a represalias, ni los nombres de aquellos cuyos derechos humanos hayan sido violados, cuando la divulgación pueda provocar su posible intimidación o victimización.

Consulte nuestra Política de No Represalia al final de este mecanismo de queja.

¿Qué sucede si la queja es anónima?

Para SAAV México, lo ideal es ponerse en contacto con el reclamante y verificar los detalles de cualquier alegación, aunque somos conscientes de que, en ocasiones, hay personas que prefieren presentar una queja anónima. Cuando se recibe una queja anónima, SAAVSA investiga y determina si la queja es legítima. Sin embargo, en el caso de las quejas anónimas no podremos informar al reclamante del resultado de dichas investigaciones ni de las medidas adoptadas por SAAVSA. Si una persona decide presentar una queja anónima, es importante que el reclamante proporcione toda la información posible para respaldar dicha queja.

¿Qué sucede cuando se presenta una queja?

Para SAAV México, el enfoque general preferido para gestionar las reclamaciones consiste en una valoración inicial de las pruebas, seguida de una investigación en profundidad y el desarrollo de medida(s) correctora(s) adecuadas dentro del plazo más corto posible.

¿Con qué rapidez se gestionan las quejas?

Es importante que las quejas se envíen enseguida a la empresa, a fin de que todo incumplimiento de nuestras normas laborales o todo perjuicio de los derechos humanos pueda rectificarse lo antes posible. Por lo tanto, SAAV México intentará valorar las quejas y tomar medidas diligentemente. Resulta complicado predeterminar un plazo fijo, ya que las quejas varían en escala, complejidad y origen geográfico, pero la mayoría pueden gestionarse en cuestión de semanas, en lugar de meses.



¿Qué hace SAAV MEXICO cuando recibe una queja?

SAAV México acusa recibo de la queja por escrito, o verbalmente si la queja se recibió por teléfono, o en una reunión cara a cara con el reclamante. Entonces, el Grupo valora si puede aceptarla como queja legítima. Para ser aceptada, una queja deberá:

- Estar relacionada con una actividad realizada por una entidad empresarial o un empleado de la empresa, o con un contratista, proveedor o licenciatario que participe activamente en la fabricación o el suministro de productos o servicios para el Grupo. Cuando esté relacionada con un producto, deberá encontrarse en un nivel de la cadena de suministro que pueda atribuirse directamente a SAAV México.
- Estar relacionada con un incumplimiento de las normas laborales de SAAV México, un incumplimiento de una cláusula de nuestras directrices al respecto o un incumplimiento de una norma internacional reconocida y codificada de derechos humanos².
- Contener información suficiente para permitir a SAAV México valorar el fondo de la queja.

²Se incluyen los derechos que contiene la Carta Internacional de Derechos Humanos —que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales— junto con los derechos reconocidos internacionalmente que se recogen en la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Si el reclamante no proporciona información suficiente de inicio, SAAVSA solicitará información o aclaraciones adicionales en relación con la naturaleza de la queja.

SAAV México identificará a las partes de la queja. En función de la naturaleza de la queja, dichas partes podrán ser: el reclamante, el objeto de la queja, los titulares de los derechos, los trabajadores u otras personas afectadas directamente por los asuntos denunciados, grupos que representen o defiendan a aquellos afectados directamente, y otros participantes en la cadena de suministro o las operaciones comerciales de SAAVSA, sus filiales o entidades comerciales asociadas.

Se informará al reclamante si su queja ha sido admitida o no. Si la queja no es admitida, los argumentos de dicha decisión se comunicarán al reclamante.

¿Qué pasa si una queja es aceptada?

Si la queja es aceptada, se contactará a todas las partes para informarles sobre el procedimiento a seguir. El fondo de la queja y todos los documentos serán examinados detalladamente por el departamento de Asuntos Sociales y Medioambientales (Social & Environmental Affairs o SEA) de SAAV México, o bien por los responsables regionales de Compliance del Grupo, si está relacionada directamente con nuestras operaciones comerciales o con la conducta de nuestros propios empleados. La queja y los resultados del análisis del departamento de SEA se comunicarán al objeto de la queja y se solicitará su respuesta. Se designará un plazo de tiempo definido para responder.

¿Cómo debe responder el objeto de la queja?

El objeto de la queja puede ser una empresa contratada para suministrar productos o servicios a SAAV México, se informará inmediatamente al General Counsel/Chief Compliance Officer de la empresa o a los responsables regionales de Compliance designados a tal efecto, además de al responsable de la unidad de negocio en cuestión.

SAAV México movilizará inmediatamente al personal del departamento de SEA para poner en marcha una investigación interna. Dicho personal recabará información sobre la queja, sobre el lugar de trabajo del proveedor o el contratista, o sobre las prácticas del empleador de los trabajadores que proporcionen los servicios correspondientes. La información se recabará mediante entrevistas dentro y fuera del lugar de trabajo, y mediante un análisis de la documentación propia del contratista o proveedor. Asimismo, el departamento de SEA podrá ponerse en contacto con los organismos públicos relevantes y con otras partes interesadas de

las comunidades locales y la sociedad civil. Cuando proceda, o cuando se precisen conocimientos técnicos adicionales, SAAV México podrá optar por encargar una investigación externa a un tercero independiente, utilizar los servicios de un especialista independiente o designar un «ombudsman» o mediador independiente para gestionar el procedimiento de queja.

Sea cual sea el método escogido, el factor clave es garantizar que, mediante el procedimiento, se recaba la información que permita estudiar la queja teniendo en cuenta todos los datos y todos los hechos del caso. El Grupo SAAV México se esforzará por lograr que tanto el procedimiento como la metodología utilizada para recabar información sean transparentes y tengan credibilidad.

Los resultados del análisis del departamento de SEA se compartirán con todas las partes, a menos que existan razones de peso para mantener la confidencialidad.

Resolución temprana

Es posible que una queja se solucione en una fase temprana y no vaya más allá. Puede existir un procedimiento a seguir, de carácter formal o legal, como por ejemplo un procedimiento interno de reparación de agravios, un proceso de mediación o arbitraje, un tribunal laboral u otro tipo de procedimiento legal aplicable. El Grupo SAAV México fomentará aquellas disposiciones que sean viables y tengan probabilidades de obtener resultados, en lugar de abrir un proceso paralelo.

El objeto de la queja podrá, sobre la base de sus propias investigaciones, sugerir un remedio del agrado de los reclamantes o las partes afectadas. De igual modo, los reclamantes podrán, sobre la base de la información proporcionada por el objeto, acordar que no hay razón para seguir adelante con la queja.

Medidas correctoras

En aquellos casos en los que el Grupo SAAV México determine que ha provocado o ha contribuido directamente a un incumplimiento, se compromete a suspender o cambiar la actividad responsable, con el fin de evitar que tal perjuicio vuelva a producirse o reducir las probabilidades de que así sea. Si se está produciendo un perjuicio, el Grupo SAAV México participará activamente en su corrección, bien directamente o bien en cooperación con terceros.

En aquellos casos en los que el Grupo SAAV México no esté provocando ni contribuyendo directamente a un incumplimiento, invitará a la entidad que lo haya hecho a que evite que vuelva a producirse o reduzca las probabilidades de que así sea.



En la resolución de las quejas, el Grupo SAAV México respetará las leyes y la jurisprudencia del país donde surja la queja. El Grupo SAAV México no asumirá ni aceptará las responsabilidades u obligaciones legales de otras partes que puedan constituir el objeto de una queja.

El Grupo SAAV México no puede resolver judicialmente las disputas legales entre distintas partes ni aquellos casos que requieran las deliberaciones y decisiones de un juzgado, un tribunal u otro organismo debidamente autorizado en virtud de las leyes nacionales o internacionales.

¿Cómo se supervisarán las medidas correctoras?

En función del tipo de medidas correctoras que se acuerden, las partes tendrán que acordar también la forma de supervisarlas y comprobar que dichas medidas se implementan dentro del plazo estipulado. Generalmente, el departamento de SEA del Grupo SAAV México supervisará la implementación de las medidas acordadas, o designará un tercero acreditado para que lo haga.

¿Qué pasa si no hay acuerdo entre las partes?

Si las partes no llegan a un acuerdo dentro de un plazo razonable, el Grupo SAAV México se reserva el derecho a decidir sobre la resolución de la queja. La decisión se basará en la información proporcionada durante las distintas fases de la queja. El Grupo SAAV México comunicará a todas las partes su decisión y los argumentos de esta. Si el Grupo SAAV México acepta la queja, iniciará las acciones correspondientes, dentro de los límites de sus derechos contractuales si el caso es relacionado con sus proveedores, licenciatarios o proveedores de servicios, o dentro de los límites de sus derechos y responsabilidades legales si la queja está dirigida contra una empresa del Grupo SAAV México.

Aunque el Grupo SAAV México se esforzará al máximo por facilitar resoluciones consensuadas para las quejas legítimas, y por hacerlo en colaboración con proveedores, licenciatarios y otros socios o proveedores comerciales, y con la plena implicación de todas las partes interesadas, esto no afectará a los derechos legales o contractuales del Grupo SAAV México.

El Grupo SAAV México podrá cesar en sus actividades comerciales con el objeto de la queja de acuerdo con las condiciones del contrato o acuerdo correspondiente.



¿Cómo se comunicarán públicamente las quejas?

Una vez resuelta la queja, el Grupo SAAV México redactará un breve resumen de esta y del resultado y lo compartirá con las partes involucradas.

Al final de cada año, el Grupo SAAV México comunicará, a través de su sitio web corporativo, cuántas quejas ha recibido por parte de terceros en relación con incumplimientos de los derechos laborales o los derechos humanos y la situación de tales quejas (es decir, si se están investigando, si se han resuelto con éxito, etc.).

Los detalles específicos de las quejas o las partes de la queja no se divulgarán a menos que el reclamante y el objeto de la queja hayan acordado hacerlos públicos. Sin embargo, en aquellos casos en los que se contrate a un tercero independiente para investigar una queja, las condiciones de la designación podrán incluir la obligación de hacer público el resultado de sus investigaciones y de las medidas recomendadas, con el fin de garantizar la credibilidad y la transparencia.

El Grupo SAAV México no divulgará información detallada sobre ninguna queja cuando esté relacionada con disputas legales en curso o pueda influir en estas.

¿Qué pasa si alguna de las partes no está satisfecha con el modo en que se ha gestionado la queja?

En primer lugar, dicha parte deberá comunicar la cuestión al departamento de SEA del Grupo SAAV México. El departamento de SEA revisará el caso y transmitirá la información al General Counsel/Chief Compliance Officer del Grupo para que tome la decisión final.

Si el reclamante sigue sin estar satisfecho con el resultado de su queja y las medidas adoptadas por el Grupo SAAV México, deberá recurrir a otros procesos independientes de queja, tal como se detalla a continuación.



Otras formas de reparación

Procedimiento de queja de terceros de la FLA. El Grupo SAAV México es miembro fundador de la Asociación para el Trabajo Justo (FLA por sus siglas en inglés). La FLA es un proyecto de colaboración sin ánimo de lucro entre universidades, organizaciones de la sociedad civil y empresas socialmente responsables que fomenta el cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales en materia laboral. El procedimiento de queja para terceros de la FLA se estableció como mecanismo de protección para cualquier persona, grupo u organización que denuncie incumplimientos graves de los derechos de los trabajadores en instalaciones utilizadas por cualquier empresa comprometida con el Código de Conducta y las Prácticas de Aprovisionamiento Responsable de la FLA. Este procedimiento no pretende sustituir ni menoscabar los canales internos ya existentes en las fábricas para la reparación de agravios, ni los remedios legales disponibles a nivel nacional en cada país. En realidad, el procedimiento de queja se concibe como una herramienta de último recurso cuando otros canales no hayan conseguido proteger los derechos de los trabajadores.

Puntos Nacionales de Contacto. El Grupo SAAV México, como sociedad anónima que cotiza en bolsa con sede central ubicada en Alemania, se compromete a respetar las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. Dichas directrices, que se actualizaron en 2020, incluyen recomendaciones para una conducta empresarial responsable en relación con los derechos humanos, el medio ambiente y otros temas de interés.

Las directrices de la OCDE cuentan con el apoyo de un mecanismo único de implementación, los llamados «Puntos Nacionales de Contacto» o PNC, que son organismos establecidos por los Gobiernos miembros de la organización para promover e implementar estas directrices. Los PNC ayudan a las empresas y sus partes interesadas a tomar las medidas adecuadas para mejorar la implementación de las directrices y actúan como plataforma de mediación y conciliación para resolver las cuestiones prácticas que puedan surgir. En aquellos casos en los que existan pruebas de que una empresa no ha respetado los principios voluntarios establecidos en las directrices de la OCDE, se podrá presentar una queja ante el Punto Nacional de Contacto.



Política de No Represalia del Grupo SAAV México

A la hora de poner en práctica nuestra Política de No Represalia, nuestra principal preocupación será siempre salvaguardar los derechos y el bienestar de cualquier persona que haya presentado, de buena fe, una queja o un agravio ante el Grupo SAAV México.

Si una persona o una organización piensan que han sido objeto de represalias como consecuencia de haber presentado una queja ante el Grupo SAAV México, deberán ponerse en contacto con nosotros inmediatamente y proporcionar detalles específicos de lo sucedido. Investigaremos por nuestra parte y, si existen pruebas claras de que ha habido represalias contra ellas, tomaremos medidas para remediar la situación. Una de estas medidas puede ser, por ejemplo, el envío de una carta de advertencia a un socio comercial si se determina que ha tomado represalias contra un trabajador, o a un representante de los trabajadores, por divulgar problemas en el lugar de trabajo. También se podrá solicitar la intervención del Gobierno en aquellos casos en los que sea necesario un remedio jurídico o administrativo.

Como las represalias pueden adoptar muchas formas distintas (pérdida de empleo, descenso de categoría, traslado involuntario, acoso, intimidación, etc.), trataremos cada incidencia de

Referencia: «Procedimiento de queja para terceros en caso de incumplimiento de las normas laborales del Grupo SAAV México o las normas internacionales de derechos humanos», Versión 2, publicada en octubre de 2020.