

FUNCIONAMIENTO

# HEMLINE

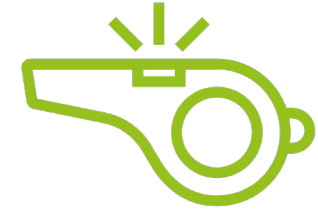
SISTEMA DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES DE HELM AG



HELM Global Compliance

Versión 1.0, Octubre de 2023

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO



¿Por qué es importante poder denunciar cualquier conducta inapropiada?

Hay distintas razones por las que una persona puede desear hacer una denuncia de este tipo en nuestra empresa. Puede haber observado infracciones a la ley o un comportamiento poco ético y desear informar sobre ellos para minimizar los daños potenciales o reales causados a nuestra empresa. O puede incluso ser el blanco y la víctima de una mala conducta, como la discriminación o el acoso. Sea cual sea el motivo: Queremos asegurarnos de que usted sea escuchado sin temor a represalias.

Cualquier persona que con valentía y responsabilidad nos informe sobre una conducta inapropiada o ilegal nos brinda una gran ayuda. Y es que siempre ocurre lo siguiente: Solo cuando somos conscientes de que se han realizado malas prácticas podemos hacer algo al respecto. De esta forma, podemos proteger a HELM, al público en general y a usted personalmente.

Para eso existe HELMLINE. Quizás no haya oído hablar de este sistema o no sepa cómo se realiza una denuncia. A continuación le explicamos cómo funciona el sistema HELMLINE y lo que debe tener en cuenta si desea utilizarlo.

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO



## ¿En qué consiste HELMLINE exactamente?

HELMLINE es un sistema de denuncia de irregularidades, también conocido como Compliance Hotline o Whistleblower System. Se trata de una plataforma de comunicación construida específicamente para ofrecer una forma segura de denunciar malas prácticas reales o potenciales, el incumplimiento de la regulación o comportamientos poco éticos en relación con nuestra empresa.

Al realizar una denuncia, no debe temer ninguna represalia, incluso si indica su nombre. Todas las denuncias se tratan de forma confidencial, es decir, solo un pequeño número de personas encargadas de la investigación conocen la identidad del denunciante.

En principio, HELM prefiere que quien realiza la denuncia lo haga indicando su nombre para poder realizar las investigaciones pertinentes más fácilmente. Sin embargo, si así lo desea, también puede enviar su denuncia de forma anónima.

El entorno informático de HELMLINE está especialmente protegido para garantizar la confidencialidad. El personal en las sedes del mundo entero y las personas externas que deseen denunciar una infracción, real o potencial, pueden acceder al sistema a través de distintos canales y presentar una denuncia, por ejemplo, a través de Internet o mediante una llamada telefónica gratuita en su idioma nativo.

# ¿QUÉ SE ENTIENDE POR DENUNCIA ANÓNIMA?

Si bien el principio de confidencialidad se aplica a todas las denuncias sin excepción, en el caso de las denuncias anónimas se desconoce la identidad del denunciante. También es posible denunciar una mala conducta sin tener que revelar el propio nombre o los datos personales a las personas que reciben y gestionan la denuncia. Además, el contenido de una denuncia anónima no puede vincularse de ninguna manera a la identidad del denunciante.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué canales de denuncia y opciones de contacto existen? (1/3)

Se puede acceder a HELMLINE a través de [www.helmline.com](http://www.helmline.com) .

La página de inicio conduce directamente a la selección del idioma y a la pantalla de entrada. Las denuncias se envían directamente al sistema de procesamiento Convercent. El denunciante puede permanecer en el anonimato si así lo desea. Al presentar la denuncia, la persona recibe un número de caso único, con el que posteriormente puede consultar los mensajes sobre el estado de procesamiento en el sistema. Si surgen preguntas mientras HELM está procesando el caso, es posible enviárselas a la persona denunciante a través del sistema.

Como alternativa, se puede marcar al número de teléfono de HELMLINE del país en cuestión. También es posible realizar denuncias anónimas a través de este canal. Las llamadas son gratuitas. Responderá personal capacitado con la ayuda de un intérprete. La persona encargada de gestionar la denuncia introduce la denuncia en el sistema. También en este caso la persona que llama por teléfono recibe un código con el cual, si así lo desea, puede consultar posteriormente el estatus del caso.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué canales de denuncia y opciones de contacto existen? (2/3)

Además del sistema HELMLINE, los empleados también pueden acudir a una serie de posibles contactos internos:

- El jefe directo
- Cualquier otro gerente

Todos los gerentes de HELM son personalmente responsables de crear un entorno en el que las preguntas, inquietudes e incertidumbres puedan abordarse abiertamente en cualquier momento.

- Departamento de R.H. y representantes sindicales
- Auditoría Interna
- Corporate Compliance

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué canales de denuncia y opciones de contacto existen? (3/3)

Todo el personal puede ponerse en contacto con Corporate Compliance en cualquier momento si tiene preguntas o información sobre posibles infracciones.

La mejor manera de ponerse en contacto con nosotros es escribiéndonos a: [compliance@helmag.com](mailto:compliance@helmag.com) o llamando en horario de oficina al +49 40 2375 1111

Las denuncias se pueden realizar a estos contactos por correo electrónico, carta, teléfono o en persona. La persona que recibe la denuncia introduce el caso en el sistema HELMLINE en forma de denuncia “by proxy” (como denuncia mediante apoderado).



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Quién puede presentar denuncias?

En general, todas las personas son libres de utilizar HELMLINE para denunciar cualquier incumplimiento de leyes/regulación o demás conductas indebidas, siempre y cuando las infracciones estén directa o indirectamente relacionadas con las actividades comerciales de HELM. Esto también se aplica, por ejemplo, en el caso de denuncias inherentes a empresas conjuntas, participaciones o proveedores. No es requisito que la persona que presente una denuncia a HELMLINE haya sido directamente afectada.





# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cuándo se debe utilizar HELMLINE y cuándo no?

**El sistema HELMLINE está concebido para lo siguiente:**

	Incumplimiento	
Casos conocidos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De la legislación y la normatividad</li> <li>– De las normas internacionales indicadas en el HCOC,</li> <li>– En forma de violación de los derechos humanos y de las obligaciones medioambientales</li> <li>– De la normatividad interna de HELM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Por parte de HELM como empresa</li> <li>– Por parte de empleados de HELM</li> <li>– Por parte de proveedores directos o indirectos de HELM</li> <li>– Por parte de socios con los que HELM tenga una relación comercial diferente</li> </ul>
Sospechas potenciales/existentes		
Casos no resueltos o reportados o insinuados por terceros		

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cuándo se debe utilizar HELMLINE y cuándo no?

### El sistema HELMLINE no está concebido para lo siguiente:

1. El sistema HELMLINE no es apto para pedir ayuda en cualquier tipo de eventos inmediatos, especialmente emergencias médicas. En tales casos, notifique de inmediato a los servicios de rescate o emergencia pertinentes a través del número de emergencia local.
2. Especialmente cuando un reporte se realiza en línea, podría tardar unas horas en ser atendido.
3. Notificación de eventos internos de HELM como accidentes laborales. Utilice los canales de notificación proporcionados.
4. Infracciones en las que no estén involucrados ni HELM, ni sus empleados, ni sus proveedores.
5. Agresiones directas contra HELM por parte de terceros, como puede ser un robo. En este caso, llame a la policía de inmediato.

### Los siguientes casos tampoco deben denunciarse a través de HELMLINE:

Si un compañero ha cometido un error de buena fe y usted se ha dado cuenta. Simplemente hágaselo saber directamente para que pueda corregir el error. Una denuncia sería demasiado drástica en este caso.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO



## ¿Cómo debería ser idealmente la denuncia?

Si utiliza el sistema HELMLINE, puede rellenar distintos campos dentro de la denuncia. Hay espacio suficiente para la descripción del caso. Si realiza la denuncia por teléfono, su interlocutor le pedirá información importante. Estos son los datos que se le pedirán:

- Descripción de los hechos del modo más específico y cronológico posible.
- ¿Quién? ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?
- ¿Quién se ha visto afectado?
- ¿Quién es responsable?
- ¿Qué consecuencias/qué daños se han producido?
- Evidencias, como fotos, correos electrónicos, documentos o nombres de testigos.

Las denuncias no tienen por qué estar plenamente justificadas.

Esto es importante: A veces surgen preguntas durante la gestión de la denuncia. En tal caso, quien se encarga de la gestión se pondrá en contacto con usted de forma indirecta a través del sistema de denuncia de irregularidades. Revise de vez en cuando, especialmente al principio, si se le ha enviado alguna pregunta. Esto es de gran ayuda para nosotros.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué ocurre después de realizar la denuncia? (1/2)



Al sistema puede acceder un número restringido de encargados del procesamiento de las denuncias. Se trata de responsables de los departamentos que pueden verse afectados y han recibido capacitación específica para tratar los informes de cumplimiento. Cada nueva denuncia se envía al encargado de la gestión en cuestión. A continuación, dicha persona intentará recabar más información para poder evaluar el caso y hacerse la idea más objetiva posible. Si la persona encargada de la gestión identifica un caso grave, se activará el Comité de Cumplimiento. En él están representados los departamentos de Cumplimiento, R.H., Gestión de la Calidad y Auditoría Interna. Ni los encargados de la gestión ni el Comité de cumplimiento pueden tomar decisiones de forma arbitraria. Existen reglas claras para gestionar una posible infracción de cumplimiento reportada.

La gestión de una denuncia se trata siempre como una situación delicada. Para proteger los derechos personales tanto del denunciante como del denunciado, la investigación debe realizarse con gran discreción y cautela. La confidencialidad absoluta es particularmente importante para evitar calificar públicamente a alguien o exponerlo a prejuicios. Por eso, las personas encargadas de la investigación deben hacerse la idea más precisa e independiente posible de la situación antes de confrontar a alguien por una mala conducta que aún no se haya probado. En última instancia, la presunción de inocencia se aplica hasta que se demuestre cualquier infracción.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué ocurre después de realizar la denuncia? (2/2)

Desde luego, las sospechas también pueden corroborarse o confirmarse. En tal caso, naturalmente, las consecuencias negativas de una mala conducta deben resolverse de la mejor manera posible. En este contexto, también puede haber consecuencias para las personas que se hayan comportado incorrectamente. Dependiendo del tipo de infracción, esto podría incluir, por ejemplo, la obligación de recibir una capacitación adecuada, consecuencias laborales o una reclamación por daños y perjuicios.

Como ya se ha demostrado en el pasado, la mayoría de las infracciones de cumplimiento se producen porque las personas involucradas desconocen las normas aplicables. Para evitar en la medida de lo posible este tipo de infracciones involuntarias, el departamento de Cumplimiento proporciona capacitación periódica a todos los empleados. Y es que sólo quien conoce exactamente las reglas y requisitos tiene la habilidad necesaria para evitar errores.



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cómo le brindamos protección contra represalias?

## 1. *Nuestro claro compromiso*

HELM no tolera las discriminaciones, los tratos desiguales, las intimidaciones ni demás efectos negativos para quien realiza una denuncia. Si la empresa tiene conocimiento de un acto de este tipo dentro de su esfera de influencia, toma las medidas oportunas.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cómo le brindamos protección contra represalias?

### *2. Confidencialidad*

Una de las principales razones para implementar un sistema de denuncia de irregularidades es proteger tanto a los denunciantes como a los acusados. Inicialmente se presume que la persona acusada es inocente. Además, la empresa puede sufrir daños si determinados hechos se hacen públicos. Por lo tanto, toda la información relevante para la gestión de las denuncias debe ser tratada de manera estrictamente confidencial.

Las personas responsables de la gestión de denuncias firman un acuerdo de confidencialidad y reciben capacitación periódica sobre sus respectivas funciones. Esto se realiza en el momento en que asumen la tarea y posteriormente una vez al año.

Se garantiza el tratamiento confidencial de la denuncia recibida durante todo el proceso. Las personas encargadas de la gestión transmiten información relevante, con el fin exclusivo de realizar la investigación o la elaboración de informes necesarios y sólo en la medida necesaria. Esta información solo se transmite a los departamentos implicados dentro de HELM o a autoridades e instituciones externas si existe una obligación legal.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cómo le brindamos protección contra represalias?

## 3. *Protección de datos*

El procedimiento de denuncia de irregularidades cumple con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea. Solo tienen acceso las personas implicadas en la denuncia, y al final del proceso, los datos de los afectados (como el nombre o la dirección de correo electrónico) serán eliminados o editados de acuerdo con el RGPD. Los interesados tienen derecho de acceso a la información de conformidad con el artículo 15 del RGPD.



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Qué derechos tiene la persona acusada de una infracción?

Cualquier persona afectada por una investigación de cumplimiento debe tener la oportunidad de ofrecer una respuesta debidamente detallada a la acusación lo antes posible. Será responsabilidad del Global Compliance Officer conducir la audiencia, asegurarse de que se redacte un acta de la misma y ésta sea firmada por todas las partes implicadas.

La protección contra represalias también se aplica a las personas que han cometido una infracción. La empresa prevé la adopción medidas de seguimiento adecuadas, sin que haya represalias personales.



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cuánto tiempo tarda en procesarse una denuncia?

Dependiendo de las circunstancias, el procesamiento de una denuncia tiene tiempos variables. Sin embargo, la Ley de Protección de Denunciantes y la Ley de la Cadena de Suministro establecen algunas condiciones marco. Por ejemplo, el plazo establecido para la confirmación de la recepción al denunciante es de 7 días. La respuesta final deberá ser recibida por el denunciante en un plazo no mayor de 3 meses.

Como se ha descrito anteriormente, la persona que proporciona la información puede conocer en cualquier momento el estado actual del proceso, incluso en el caso de las denuncias anónimas.



# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cuánto cuesta el uso de HELMLINE?

El sistema HELMLINE está disponible de forma gratuita para todos los denunciantes, es decir, HELM no cobra ninguna tarifa. Sin embargo, HELM no reembolsa costos, como por ejemplo los gastos derivados del uso de Internet, que puedan surgir al realizar una denuncia a través de HELMLINE.