

FUNCIONAMIENTO

# HEMLINE

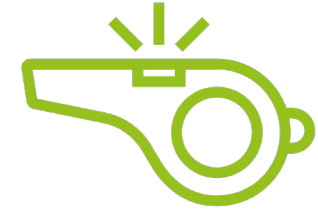
SISTEMA DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES DE HELM AG



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 podría desear enviar una denuncia de este tipo en nuestra empresa. Quizás haya observado infracciones legales o un comportamiento poco ético e informando de ello desee minimizar los daños potenciales o reales causados a nuestra empresa. O tal vez la propia persona sea el objetivo y la víctima de una mala conducta, como la discriminación o el acoso. Cualquiera que sea el motivo: Queremos asegurarnos de que usted sea escuchado sin temor a represalias.

Cualquier persona que con valentía y responsabilidad nos informe de comportamientos inapropiados o ilegales nos ayuda mucho. Y es que siempre ocurre lo siguiente: Sólo cuando somos conscientes de que se han empleado malas prácticas somos capaces de hacer algo al respecto. De esta manera, podemos proteger a HELM, al público en general y a usted personalmente.

Para eso existe HELMLINE. ¿Es posible que no haya oído hablar de este sistema o quizás no sabe cómo se envía una denuncia? Como puede ser este el caso, aquí le explicamos cómo funciona 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 creada al efecto y le ofrece una forma segura de denunciar malas prácticas reales o potenciales, el incumplimiento de la normativa legal o comportamientos poco éticos en relación con nuestra empresa.

No debería temer represalias, incluso si indica su nombre. Todas las denuncias se tratan de forma confidencial, es decir, sólo un pequeño número de personas encargadas de la investigación conocen la identidad del denunciante.

En principio, HELM prefiere que las denuncias se presenten indicando el nombre del denunciante para poder realizar consultas más fácilmente. Sin embargo, si lo desea, también puede enviar su denuncia de forma anónima.

El entorno informático de HELMLINE está especialmente protegido para garantizar la confidencialidad. El personal de todo el mundo y las personas externas que deseen denunciar una infracción o una posible infracción pueden acceder al sistema a través de distintas vías y presentar allí un informe, 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. Es posible pues denunciar una mala conducta sin tener que revelar su nombre o sus datos personales a las personas que reciben y tramitan la denuncia. Además, el contenido de una denuncia anónima no puede vincularse de ningún modo a la identidad del denunciante.**

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

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

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

La página de inicio conduce directamente a la selección de 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. Como parte de la presentación de 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 tramitando el caso, es posible enviárselas a la persona denunciante a través del sistema.

Alternativamente, se puede marcar el número de teléfono de HELMLINE específico del país. También es posible realizar denuncias a través de esta vía. Las llamadas son gratuitas. Le atenderá personal capacitado con la ayuda de un intérprete. La persona encargada de tramitar la denuncia introduce la denuncia en el sistema. También en este caso la persona que llama al teléfono recibe un código y, si es necesario, puede consultar el estado de procesamiento.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

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

Además de HELMLINE, los empleados también pueden contactar con una serie de posibles contactos internos:

- El jefe directo
- Cualquier otro superior

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 RR. HH. 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 e información sobre posibles infracciones.

La mejor manera de ponerse en contacto con nosotros es a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [compliance@helmag.com](mailto:compliance@helmag.com). También se puede hacer en horario de oficina llamando al siguiente número de teléfono: +49 40 2375 1111

Las denuncias se pueden realizar a través de estos contactos por correo electrónico, carta, teléfono o incluso en persona. La persona que recibe la denuncia también introduce el caso en HELMLINE en forma de denuncia "by proxy" (es decir, denuncia en representación).



# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Quién puede presentar denuncias?

En principio, todas las personas son libres de utilizar HELMLINE para denunciar cualquier incumplimiento de la normativa u otra mala conducta, siempre que las infracciones estén directa o indirectamente relacionadas con las actividades comerciales de HELM. Esto también se aplica, por ejemplo, si las denuncias hacen referencia a empresas conjuntas, participaciones o proveedores. Además, la persona que presente una denuncia a HELMLINE no tiene por qué estar afectada directamente.





# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cuándo se debe utilizar HELMLINE y cuándo no?

**HEMLINE está concebido para lo siguiente:**

	Incumplimiento	
Casos conocidos específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>– de la legislación y la normativa</li><li>– de las normas internacionales indicadas en el HCOC,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– por parte de HELM como empresa</li><li>– por parte de empleados de HELM</li></ul>
Sospechas potenciales/existentes	<ul style="list-style-type: none"><li>– en forma de incumplimiento de los derechos humanos y de las obligaciones medioambientales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– por parte de proveedores directos o indirectos de HELM</li></ul>
Casos ambiguos o informados o insinuados por parte de terceros	<ul style="list-style-type: none"><li>– de la normativa interna de HELM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– por parte de socios con los que HELM tenga alguna otra relación comercial</li></ul>

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

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

### HELMLINE no está concebido para lo siguiente:

1. HELMLINE no es adecuado para pedir ayuda en cualquier tipo de eventos en los que se necesite asistencia inmediata, especialmente emergencias médicas. En tales casos, notifique inmediatamente a los servicios de rescate o emergencia pertinentes a través del número de emergencia local.
2. Especialmente cuando se realice en línea, es posible que la denuncia no se tramite hasta horas más tarde.
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. Ofensas directas contra HELM por parte de externos, 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 indíqueselo 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 HELMLINE vía web, 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?
- Pruebas, como fotos, correos electrónicos, documentos o nombres de testigos.

Las denuncias no tienen que probarse.

Esto es importante: A veces surgen preguntas durante la tramitación de la denuncia. En tal caso, quien se encargue de la tramitación se pondrá en contacto con usted indirectamente a través del sistema de denuncia de irregularidades. Consulte de vez en cuando, especialmente al principio, si ha recibido alguna consulta. Eso nos ayuda mucho.

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

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



En el sistema hay una pequeña cantidad de posibles encargados de la tramitación. Son responsables de los departamentos que puedan verse afectados y han sido especialmente formados para tratar los informes de compliance. Cada denuncia entrante se envía al encargado de la tramitación responsable. A continuación, esa persona intentará recabar más información para poder evaluar el caso y obtener una imagen lo más objetiva posible. Si la persona encargada de la tramitación identifica un caso grave, se reunirá con el llamado Comité de cumplimiento. En él están representados los departamentos de Compliance, RRHH, Gestión de la calidad y Auditoría Interna. Los encargados de la tramitación como el Comité de cumplimiento no toman decisiones de forma arbitraria. Existen reglas claras para tramitar una posible infracción de compliance.

La tramitación de una denuncia siempre es 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 estigmatizar públicamente a alguien o exponerlo a prejuicios. Por eso, las personas encargadas de la investigación deben obtener una imagen lo más precisa e independiente posible de la situación antes de confrontar a alguien por una mala conducta que aún no haya sido probada. 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)

Por supuesto, las sospechas también pueden corroborarse o confirmarse. En tal caso, lógicamente, las consecuencias negativas de una mala conducta deben eliminarse 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 formación 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 afectadas desconocían las normas pertinentes. Para evitar en la medida de lo posible este tipo de infracciones involuntarias, el departamento de compliance forma periódicamente a todos los empleados. Y es que sólo quien conoce exactamente las reglas y requisitos tiene la seguridad necesaria para evitar errores.



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cómo se le protege a usted contra represalias?

## *1. Nuestro claro compromiso*

HELM no tolera ninguna discriminación, trato desigual, intimidación u otros efectos negativos para la persona denunciante. Si la empresa tuviera conocimiento de tal acto dentro de su esfera de influencia, tomará las medidas oportunas.

# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cómo se le protege a usted contra represalias?

## 2. *Confidencialidad*

Una razón clave para establecer 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 tramitación de las denuncias debe ser tratada de manera estrictamente confidencial.

Las personas responsables de la tramitación firman un acuerdo de confidencialidad y reciben formación periódica sobre sus funciones. Esto ocurre normalmente cuando asumen la tarea y posteriormente una vez al año.

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

# HELMLINE – FUNCIONAMIENTO

¿Cómo se le protege a usted contra represalias?

## 3. *Privacidad*

El procedimiento de denuncia de irregularidades cumple con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Sólo 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 tachados de acuerdo con el RGPD. Los afectados tienen derecho 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 compliance debe tener la oportunidad de comentar el caso con el detalle adecuado lo antes posible. El Global Compliance Officer es responsable de llevar a cabo la audiencia. Es el responsable de garantizar que de la audiencia se levante acta escrita, la cual es firmada por los involucrados.

La protección contra represalias también se aplica a las personas que han cometido una infracción. La empresa prevé medidas de seguimiento adecuadas, pero no se prevén más represalias personales.



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cuánto tiempo lleva la tramitación de una denuncia?

Dependiendo de las circunstancias, la tramitación de una denuncia puede llevar periodos de tiempo distintos. Sin embargo, la Ley de Protección de Denunciantes y la Ley de la Cadena de Suministro regulan algunas condiciones marco. Por ejemplo, el plazo para la confirmación de la recepción al denunciante se fija en 7 días. La respuesta final deberá ser recibida por el denunciante en un plazo de 3 meses.

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



# HEMLINE – FUNCIONAMIENTO

## ¿Cuánto cuesta el uso de HELMLINE?

HEMLINE está disponible de forma gratuita para todos los denunciantes, es decir, HELM no cobra ninguna tarifa. Sin embargo, HELM no reembolsa costes, como pueden ser los del uso de Internet, que puedan surgir al realizar una denuncia a través de HELMLINE.