

## Directrices sobre denuncia de irregularidades

### Contenido:

1. Objeto de la presente directriz.....	1
2. ¿Qué tipo de denuncias se pueden presentar?.....	1
3. ¿Por qué debo hablar? .....	2
4. Principios rectores .....	2
5. ¿Quién puede ser denunciante?.....	2
6. Cómo pueden expresarse los informes ("los Canales").....	3
7. ¿Quién interviene normalmente en la tramitación de un informe ("gestores de casos")?.....	4
8. ¿Se puede presentar una denuncia de forma anónima? .....	4
9. ¿Cómo se tramita un informe? .....	4
10. ¿Se mantendrá la confidencialidad de mi identidad? .....	5
11. ¿Estoy protegido contra las represalias por denunciar ("Whistleblower Protection")? .....	5
12. ¿Cuáles son mis obligaciones a la hora de hablar?.....	5
13. Protección de datos.....	5

### 1. Finalidad de esta directriz

Recibir información de los miembros del equipo de Avolta y de terceros (clientes, proveedores, etc.) sobre posibles malos tratos, malas prácticas o actuaciones incorrectas es esencial para proteger los valores de Avolta, cerrar brechas, mejorar procesos y evitar violaciones de leyes y reglamentos . La base de nuestro enfoque de la denuncia de irregularidades es actuar de buena fe para resolver una situación.

Esta directriz:

- **Ayuda a** los miembros del equipo y a terceros sobre cómo realizar un informe relacionado con Avolta.
- Ayuda a garantizar que las denuncias se tramitan de **manera justa y no discriminatoria** (véanse los Principios en el nº 4).
- Ayuda a garantizar que las denuncias se tramitan **de conformidad con las leyes correspondientes** (por ejemplo, las leyes promulgadas sobre la base de la Directiva de la UE relativa a la denuncia de irregularidades y todas las demás leyes aplicables).

### 2. ¿Qué tipo de denuncias se pueden presentar?

Cualquier suceso individual o práctica generalizada que perjudique a Avolta o a los miembros de su equipo y que pueda causar agravios personales, pérdidas financieras o daños a la reputación, incluyendo, pero sin limitarse a, los siguientes:

- Violaciones del Código de Conducta de Avolta (incluyendo competencia desleal, soborno, fraude, conflicto de intereses, violación de la confidencialidad, etc.).
- Infracciones de las leyes o reglamentos aplicables en materia de seguridad personal y salud en el trabajo
- Comportamiento inadecuado en el lugar de trabajo
- Discriminación, acoso (sexual) o intimidación de cualquier tipo
- Represalias

- Infracciones de las leyes o reglamentos aplicables en materia de seguridad y calidad de los alimentos
- Violaciones de los valores medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) de Avolta
- Violaciones de los derechos humanos, trata de seres humanos, trabajo forzoso, trabajo infantil
- Infracciones de las leyes o reglamentos aplicables en materia de protección de datos
- Otras cuestiones que puedan constituir una infracción de las leyes o reglamentos aplicables

### 3. ¿Por qué debería hablar?

Hablar de buena fe es de agradecer, ya que tiene varias ventajas:

- Garantiza el cumplimiento del **Código de Conducta de Avolta** en la vida empresarial diaria.
- **Una denuncia temprana** puede evitar que una intención o una práctica resulte en una violación del Código de Conducta y/o de las leyes aplicables.
- **Evita la interrupción de la actividad empresarial** que suele derivarse de las infracciones graves.
- Ayuda a Avolta a ser un **socio comercial fiable** para todas las partes interesadas.
- Reduce / elimina **la exposición a riesgos**.
- Permite **correcciones y medidas correctoras en caso** de infracciones o irregularidades

### 4. Principios rectores

El tratamiento de los informes suele ser complejo y requiere un alto nivel de sensibilidad por parte de todas las personas implicadas. Se aplican los siguientes Principios:

- **Presunción de inocencia:** los presuntos autores son considerados inocentes hasta que se demuestre lo contrario.
- **Inclusión, no acoso/intimidación:** los canales de denuncia de irregularidades no pueden utilizarse con la intención de menospreciar o difamar a las personas haciendo acusaciones falsas a sabiendas. Esto en sí mismo puede considerarse acoso o intimidación y dar lugar a medidas disciplinarias.
- **Sin represalias contra los denunciantes:** Avolta tiene una política de denuncia de irregularidades sin represalias. Los denunciantes no deben sufrir ningún trato perjudicial como resultado de presentar un informe de buena fe. (Véanse los detalles en el nº 11).
- **Confidencialidad:** Los denunciantes podrán denunciar de forma anónima o solicitar que no se revele su identidad a otras personas implicadas en la investigación. Todas las personas implicadas en el proceso de denuncia deberán garantizar la confidencialidad. (Véanse los detalles en el nº 10).
- **Transparencia:** las personas acusadas de irregularidades deberán ser informadas de la investigación y de las alegaciones presentadas contra ellas. Se les dará la posibilidad de exponer su punto de vista sobre el asunto ("Derecho a ser oído"). Sin embargo, el nombre de la persona que ha hecho la denuncia no se compartirá si la persona denunciante pidió confidencialidad.
- **Cooperación:** las distintas funciones deberán cooperar entre sí, aclarando las cuestiones en el mejor interés de Avolta y de los miembros de su equipo para evitar daños, minimizar la exposición a riesgos y mejorar las medidas de control.

### 5. ¿Quién puede ser denunciante?

Avolta anima a todo el mundo a ayudar a evitar daños a otras personas o a Avolta y a reducir/eliminar la exposición a riesgos. Las "Personas Informantes" incluyen:

- Miembros del equipo, a todos los niveles de la organización de Avolta y con todo tipo de contratos (a tiempo completo, a tiempo parcial, empleados a través de una agencia, etc.), incluidos los antiguos miembros del equipo.
- Socios comerciales, como agentes, consultores, proveedores, subcontratistas, socios de empresas conjuntas, etc.
- Clientes, competidores o cualquier otro participante en el mercado

## 6. Cómo pueden expresarse los informes ("los Canales")

Los denunciantes tienen varias opciones para expresar sus denuncias, tanto a nivel local como de grupo:

El canal recomendado para informar es **OpenLine** de Avolta: [avolta.ethicspoint.com](https://avolta.ethicspoint.com) o los números de la línea directa:

País	Número de teléfono directo
Argentina	0800-345-2606
Brasil	0800 762 0090
China	4001200436
Francia	0800 90 29 52
Alemania	0800 181 9691
Grecia	8006000615
Italia (incluye San Marino y Ciudad del Vaticano)	800819540
México	8008801738
Eslovenia	080 083162
España	900751410
REINO UNIDO	0800 088 5394
Suiza	8558284052
Bélgica	8558284052
Australia	1800 517 424
Dinamarca	80 83 00 74
Finlandia	0800 413609
India	000 800 0502 035
Indonesia	007-803-321-2337
Irlanda	1800 903 376
Maldivas	5035307000
Malasia	1-800-81-2893
Nueva Zelanda	0800 527 513
Noruega	800 62 328
Suecia	020-88 85 76
Países Bajos	8000200162
Turquía	8558284052
Emiratos Árabes Unidos	800 035704527

Los declarantes también pueden utilizar cualquiera de los canales adicionales que se enumeran a continuación:

- **Local (cualquiera de los siguientes):**
  - Embajador local de cumplimiento de la normativa
  - Miembro del Departamento Jurídico y de Cumplimiento local, si lo hubiera
  - Miembro del departamento local de RRHH, si lo hubiera
- **A nivel de grupo (cualquiera de los siguientes):**

- [compliance@avolta.net](mailto:compliance@avolta.net)
- Responsable regional de cumplimiento
- Director regional de RRHH

## 7. ¿Quién interviene normalmente en la tramitación de un informe ("Gestores de casos")?

Las denuncias realizadas a través de **los números OpenLine o Hotline** de Avolta se asignan a los siguientes **gestores de casos**:

- por defecto, el informe se asigna a "nivel global" al **Equipo Global de Cumplimiento\***.
- **en la UE: los denunciadores pueden elegir si su denuncia se tramita a "nivel local" o a "nivel global" si afecta a una entidad europea de Avolta con más de 250 miembros en su equipo. Si se elige "nivel local", el informe se asigna al Embajador de Cumplimiento Local correspondiente.** CANARIENSIS QUEDA INTEGRADA EN WDF ESPAÑA EN LA ASIGNACION DE LOS GESTORES
- El gestor del caso puede implicar a **otras personas/funciones pertinentes** en función del contenido del informe.

\* Excepciones en Norteamérica y Canadá

## 8. ¿Se puede presentar una denuncia de forma anónima?

Al utilizar **OpenLine o los números de la línea directa**, los denunciadores pueden elegir si desean revelar su identidad o denunciar de forma anónima, a menos que la legislación local lo prohíba.

- Aunque opten por el anonimato, pueden comunicarse con los gestores de casos.
- A continuación se explica cómo funciona la denuncia anónima:
  - al presentar una denuncia a través de OpenLine o llamando a la línea directa, se pide a los denunciadores que elijan una contraseña y se les proporciona una clave de denuncia.
  - las personas denunciadores pueden utilizar la contraseña y la clave de denuncia para mantenerse en contacto y obtener información sobre su denuncia accediendo al sitio web de OpenLine o llamando a los números de la línea directa.

## 9. ¿Cómo se tramita un informe?

Las personas que intervienen en la tramitación de los informes reciben una formación específica. El proceso incluye normalmente los siguientes pasos:

- **Acuse de recibo** a la persona denunciante lo antes posible, a **más tardar en un plazo de 7 días laborables**.
- Identificación de las personas que deben intervenir / triaje.
- Evaluación de si el informe se emite de buena fe.
- Puesta en marcha de medidas inmediatas, en caso necesario.
- En casos graves: notificación a la alta dirección.
- Investigación del informe, si es necesario.
- Las personas acusadas de irregularidades tienen la posibilidad de dar su opinión ("Derecho a ser oído").
- Informe final con una conclusión que incluya las medidas correctoras identificadas.
- **Respuesta a la persona declarante lo antes posible, a más tardar 3 meses después de haber recibido el informe.** Si la evaluación dura más de 1 mes, la persona declarante recibirá una respuesta provisional.

## 10. ¿Se mantendrá la confidencialidad de mi identidad?

Los canales de denuncia de Avolta garantizan la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante en la máxima medida permitida por la ley. Se impide el acceso de personas no autorizadas a la denuncia y a su investigación. Además, **nunca se obligará** o pedirá a los denunciantes que revelen su identidad y siempre podrán **negarse a responder a preguntas** que consideren que podrían revelar su identidad.

## 11. ¿Estoy protegido contra las represalias por denunciar ("Whistleblower Protection")?

Se fomenta la denuncia y toda persona que denuncie una posible conducta indebida está protegida frente a represalias. Los denunciantes no deben sufrir ningún trato perjudicial por haber presentado una denuncia de buena fe. El trato perjudicial incluye el despido, las medidas disciplinarias, las amenazas u otro trato desfavorable, incluido el acoso en el trabajo o la intimidación en el lugar de trabajo.

Se aplican los siguientes principios:

- **Las represalias** contra las personas que denuncian de buena fe están sujetas a **medidas disciplinarias**.
- También las personas **que apoyan a** compañeros que han denunciado de buena fe están protegidas contra las represalias.
- La protección **no sólo se aplica si una denuncia se expresa a través de un Canal específico**, sino también si se menciona en una reunión, etc.
- La protección de los denunciantes no debe utilizarse indebidamente. Por ejemplo, no habrá Protección del Denunciante en caso de que se presente una denuncia de buena fe para tratar de evitar el despido o las medidas disciplinarias por irregularidades de la persona denunciante.

## 12. ¿Cuáles son mis obligaciones a la hora de hablar?

- **Actúe de buena fe**. En otras palabras, no comparta a sabiendas información falsa a través de los Canales de denuncia de irregularidades con el fin de dañar la reputación de alguien ni utilice los Canales para resolver una disputa personal.
- Un informe debe presentarse de forma **veraz y completa, sin omitir hechos relevantes, según los mejores conocimientos disponibles**.
- **Respete la confidencialidad** de la investigación **y no dañe la reputación de alguien** que pueda ser exonerado por la investigación cuando se conozcan todos los hechos.

Habla lo **antes posible** para que aún pueda evitarse una posible mala conducta o la escalada de una situación y no empieces a investigar el asunto por tu cuenta.

## 13. Protección de datos

La gestión de informes implica a menudo el tratamiento de datos personales relacionados con varios interesados. Avolta garantiza que todo el procesamiento de datos cumple con la Política de privacidad de datos de Avolta y la legislación aplicable.

Si tiene alguna pregunta sobre esta directriz, póngase en contacto con el Departamento Jurídico y de Cumplimiento en [compliance@avolta.net](mailto:compliance@avolta.net). Gracias por su apoyo.