

## Procedimiento de denuncias

De conformidad con el código de conducta, HBPO GmbH ha establecido para sí y para sus filiales (en lo sucesivo, “**HBPO**”) un sistema de denuncias (en lo sucesivo, “**el sistema**”). Este sistema se encuentra a disposición de los empleados, además de **todos los colaboradores externos**<sup>1</sup> y de todos los *stakeholders* de HBPO (como proveedores, clientes, etc.), con el objeto de denunciar toda irregularidad de cualquier naturaleza que recaiga en el ámbito de aplicación del sistema. A las personas que utilizan este sistema se las denomina habitualmente “**el denunciante**”.

A continuación encontrará toda la información sobre la aplicación del sistema. **El personal podrá consultar este documento en la Intranet o le será entregado en cualquier forma antes del inicio de su actividad. También estará disponible en el sitio de Internet de HBPO.**

El uso del sistema no es obligatorio; en caso de no utilizar el sistema para denunciar una conducta, una queja o la posible infracción a una regla que recaiga en su ámbito de aplicación, no podrán imponerse sanciones.

### Ámbito de aplicación del sistema

El sistema permite denunciar hechos de los que el denunciante ha tomado conocimiento personalmente con relación a:

- ✓ un delito o contravención;
- ✓ una violación clara y grave de las leyes o disposiciones vigentes;
- ✓ una amenaza o perjuicio grave al bienestar común;
- ✓ modos de conducta o situaciones que son incompatibles con el código de conducta, especialmente corrupción o influencia abusiva;
- ✓ una contravención clara y grave a un acuerdo internacional debidamente ratificado o aprobado por México;
- ✓ un perjuicio inminente o grave para los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud humana y la seguridad y el medioambiente como consecuencia de las actividades de HBPO, así como de las actividades de clientes o proveedores con los que exista una relación comercial.

Nota: Los hechos que están sujetos a la confidencialidad, al secreto médico o al deber de guardar secreto en la relación entre un abogado y su cliente no podrán ser objeto de una denuncia de esta naturaleza.

<sup>1</sup> Debe entenderse por **colaboradores externos que se desempeñan ocasionalmente para HBPO** a los trabajadores temporales, estudiantes en período de prácticas y prestadores de servicios asignados a HBPO.

## Funcionamiento del sistema

### 1. Activación del sistema

Si un empleado ha constatado una contravención en las áreas arriba indicadas, es conveniente que hable al respecto preferentemente con el jefe directo o con su jefe. Si tuviera dificultades para dirigirse al jefe directo o a su jefe, el empleado tendrá las siguientes posibilidades para transmitir su denuncia.

El denunciante podrá dirigir el formulario adjunto en el Anexo (también disponible en la Intranet) al Chief Compliance Officer de HBPO GmbH a través de los siguientes canales especialmente previstos a tal fin:

- ✓ **por correo electrónico:** [compliance@hbpogroup.com](mailto:compliance@hbpogroup.com)
- ✓ **por vía postal en un sobre con la indicación “confidencial” a:**

**HBPO GmbH**  
**Compliance**  
Rixbecker Straße 111  
59557 Lippstadt

Se solicita al denunciante que no utilice el sistema en forma anónima. Solo en casos excepcionales podrá realizarse el seguimiento de una nota enviada en forma anónima, si estuviera demostrado el carácter grave de los hechos citados y los datos fueran suficientemente detallados.

El denunciante:

- ✓ se compromete a actuar en forma desinteresada y de buena fe;
- ✓ debe haber tomado conocimiento personal de la contravención denunciada (por ende, queda excluida una denuncia sobre la base de algún rumor);
- ✓ debe fundarse exclusivamente en información redactada de manera objetiva con relación directa al ámbito de aplicación del sistema;
- ✓ debe adjuntar al formulario documentos o información para demostrar los hechos citados.

Una vez recibida la denuncia, el Chief Compliance Officer enviará de inmediato al denunciante una confirmación de recepción electrónica y/o por escrito y le informará el plazo máximo necesario para la prueba de admisibilidad de la denuncia (no más de **3 semanas**).

### 2. Tratamiento de la denuncia

#### ➤ *Procedimiento para la prueba de admisibilidad de la denuncia*

Una vez verificada por el Compliance Officer, se comunicará al denunciante en forma electrónica y/o por escrito si su denuncia es admisible o no:

- **Denuncia no admisible:** Los datos vinculados a la denuncia se destruirán o archivarán después de la anonimización y se pondrá en conocimiento de ello al denunciante.
- **Denuncia admisible:** En este caso, se tratará la denuncia y, en el marco de la correspondiente investigación, se reunirán toda la documentación, datos e información necesarios a tal fin.

#### ➤ *Investigación*

En el ejercicio de su facultad de investigación, el Chief Compliance Officer asume la garantía por:

- ✓ la confidencialidad de todos los datos y la información obtenidos y utilizados en el marco de su investigación, a menos que la transmisión de esta información estuviera prescrita por ley;
- ✓ el análisis completo de todos los datos, información o documentos sobre cuya base se le solicita actuar;
- ✓ la introducción de un procedimiento adecuado conforme a las circunstancias, que debe caracterizarse siempre por la actuación independiente.

Para poder garantizar que la investigación se realice perfectamente y sus resultados se fundamenten como es debido, el Chief Compliance Officer podrá consultar a los responsables de los departamentos pertinentes.

Si el Chief Compliance Officer no se ocupara de la admisibilidad de la denuncia dentro de las 3 semanas, el denunciante podrá dirigirse a las instancias judiciales, administrativas o profesionales competentes para la respectiva área.

En caso de que las instancias mencionadas no hubieran tratado la denuncia tras la expiración de un plazo de 3 meses, el denunciante podrá acudir con la cuestión a la opinión pública.

En casos excepcionales, si existiera un riesgo inmediato y grave o la amenaza de daños irreparables, el denunciante podrá denunciar la cuestión correspondiente opcional o simultáneamente en forma directa ante las instancias judiciales, administrativas o profesionales pertinentes o acudir con ello a la opinión pública sin utilizar el sistema de denuncias.

## Garantías

### 1. Garantías para el denunciante

#### ➤ *Confidencialidad de la identidad del denunciante*

HBPO cuidará de que se mantenga absoluta confidencialidad respecto a la identidad del denunciante. Los indicios que permitan identificar al denunciante podrán transmitirse solo con su consentimiento, salvo a la Justicia.

Todas las personas que asistan al Chief Compliance Officer en el marco del sistema estarán obligadas a la absoluta confidencialidad de esta información, especialmente respecto a la identidad del denunciante.

#### ➤ *Sin sanciones*

Un denunciante que actúe en forma desinteresada y de buena fe en ningún caso podrá ser despedido, sancionado o discriminado de algún modo por haber denunciado determinados hechos bajo cumplimiento del sistema; lo mismo se aplica si posteriormente estos hechos resultaran incorrectos o no se continuara su seguimiento.

En cambio, si se demostrara abuso del sistema, el denunciante se expondrá al riesgo de sanciones disciplinarias y, eventualmente, también a un procedimiento judicial.

### 2. Garantías para la persona afectada por la denuncia

#### ➤ *Información a la persona afectada por la denuncia*

El Chief Compliance Officer informará de inmediato después del registro a la persona afectada por la denuncia para brindarle eventualmente la posibilidad de oponerse al tratamiento de estos datos por motivos legítimos.

Si fueran necesarias medidas precautorias, especialmente para evitar la destrucción de pruebas con relación a la denuncia, se informará a la persona recién después de haber tomado tales medidas.

Esta información se realizará mediante comunicación electrónica de las acusaciones formuladas contra la persona, de los departamentos consultados para la investigación, así como de las modalidades para el ejercicio de sus derechos de acceso y de rectificación.

➤ *Confidencialidad de la identidad de la persona afectada por la denuncia*

La identidad de la persona afectada por una denuncia se tratará en forma absolutamente confidencial. De tal modo, no deberán transmitirse los indicios que permitan identificar a esta persona, salvo a la Justicia, mientras no esté demostrada la solidez de la denuncia.

### **3. Recogida y tiempo de conservación de los datos personales**

➤ *Recogida de datos personales*

En el marco de una denuncia, solo podrán registrarse las siguientes categorías de datos:

- ✓ identidad, función y datos de contacto del denunciante (a menos que se tratara de una denuncia anónima);
- ✓ identidad, función y datos de contacto de las personas afectadas por la denuncia;
- ✓ identidad, función y datos de contacto de las personas intervinientes en la recepción o tratamiento de la denuncia;
- ✓ los hechos denunciados;
- ✓ los indicios recogidos durante la verificación de los hechos denunciados;
- ✓ el registro de las actividades de verificación/de la investigación;
- ✓ el procedimiento posterior a la denuncia.

HBPO podrá externalizar el tratamiento de las denuncias en forma completa o parcial; en este caso, deberá cuidar que el contratista cumpla las medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar la confidencialidad de la información.

HBPO no realizará ningún tipo de transmisión de los datos personales recogidos y tratados en el marco del sistema fuera de la Unión Europea. En caso de cualquier transmisión eventual de los datos personales a un tercer país, deberían asegurarse las garantías adecuadas y que respondan a las disposiciones vigentes, e informar a los afectados.

✓ *Tiempo de conservación de los datos personales*

Los datos de una denuncia que, según la opinión del Chief Compliance Officer, no recaigan en el ámbito de aplicación del sistema, se destruirán inmediatamente o archivarán después de su anonimización.

Si después de la correspondiente investigación, una denuncia no llevara a un procedimiento disciplinario o judicial, los datos vinculados con la denuncia se destruirán o archivarán después de su anonimización en el lapso de 2 meses a partir del fin de la investigación del Chief Compliance Officer. El denunciante, al igual que las personas afectadas por la denuncia, serán informadas acerca de la conclusión de la investigación.

En caso de introducir un procedimiento disciplinario o judicial contra la persona acusada o contra el denunciante, el Chief Compliance Officer conservará los datos vinculados a la denuncia hasta la conclusión del procedimiento.

#### 4. Observancia de los derechos de acceso y de rectificación

HBPO garantizará, en el marco de las condiciones y límites establecidos por las disposiciones vigentes, que toda persona identificada dentro del sistema tenga el derecho a consultar los datos correspondientes a ella y, si estos datos fueran incorrectos, incompletos, ambiguos u obsoletos, a solicitar su rectificación o eliminación.

En especial, cada denunciante dispondrá del derecho a rectificar, completar, actualizar, bloquear o eliminar los datos personales correspondientes a él, si estos datos fueran incorrectos, incompletos, ambiguos u obsoletos o estuvieran prohibidos su recopilación, uso, comunicación o conservación.

Todo denunciante dispondrá, además, del derecho de acceso y de consulta, así como del derecho a oponerse por motivos legítimos al tratamiento de sus datos personales.

Además, todo denunciante podrá determinar pautas para la conservación, la eliminación y la comunicación de sus datos personales después de su muerte.

Para ejercer estos derechos, el denunciante dirigirá la correspondiente solicitud por carta certificada con fecha y firma a HBPO GmbH, Rixbecker Straße 111 - 59557 Lippstadt, a la atención del Chief Compliance Officer, o directamente por correo electrónico a [compliance@hbpogroup.com](mailto:compliance@hbpogroup.com), donde deberán indicarse el apellido, el nombre y el número de teléfono (con accesibilidad garantizada) y adjuntar una copia (de ambas caras) del documento de identidad o pasaporte.

**ANEXO: FORMULARIO PARA ENVIAR UNA DENUNCIA**

[Observación: siempre que en el formulario no se indique lo contrario, deberán completarse todos los campos]

**1. Datos de contacto del denunciante (obligatorios, salvo en casos excepcionales):**

El envío de los datos de contacto del denunciante es importante. Podría suceder que el Chief Compliance Officer deba contactarse con el denunciante para obtener aclaraciones y/o información adicional. Los datos de contacto comunicados permanecen confidenciales, y HBPO cuidará el estricto cumplimiento de esta confidencialidad.

Apellido:

---

Nombre:

---

Empresa/Nombre de la organización y función:

---

Correo electrónico:

---

Teléfono (opcional):

---

**2. Datos de contacto de la persona afectada por la denuncia:**

Apellido:

---

Nombre:

---

Empresa/Nombre de la organización y función:

---

Correo electrónico:

---

Teléfono (opcional):

---

**3. Información sobre la denuncia**

[Observación: Por favor, no indicar datos sensibles (orientación sexual, convicciones políticas y religiosas, salud, pertenencia a un sindicato) acerca de una persona física, a menos que esta información fuera indispensable para comprender el alcance de la denuncia].

Descripción objetiva de los hechos que dan origen a la denuncia con aclaración de su carácter presunto (hechos, fecha, lugar, pruebas, nombres de las personas intervinientes o, si desconociera el nombre, información que permita la identificación de la persona, etc.):

---

---

---

Por favor, envíenos documentos de cualquier tipo para corroborar la denuncia.

Fundamentación de por qué, en su opinión, los hechos recaen en el ámbito de aplicación del sistema:

---

---

#### **TRATAMIENTO DE LA DENUNCIA**

*Tras la recepción de la denuncia, se comunicará al denunciante su recepción y se le indicará el plazo necesario máximo para la prueba de admisibilidad de la denuncia; este no podrá exceder las 3 semanas a partir de la fecha de recepción.*

#### **OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL DENUNCIANTE**

La información recogida en este formulario es objeto de un procesamiento de datos automatizado que sirve a los fines de la denuncia y de su tratamiento, que es administrado por HBPO GmbH, Rixbecker Straße 111, 59557 Lippstadt.

*El denunciante certifica que la presente comunicación, –con excepción de errores u omisiones no intencionales– se realiza en forma desinteresada y de buena fe.*

*Él acepta y reconoce que, en caso de acusaciones abusivas, eventualmente existe el riesgo de medidas disciplinarias o de un procedimiento judicial.*

*En el marco de las condiciones y límites establecidos por las disposiciones vigentes, el denunciante dispone del derecho a rectificar, completar, actualizar, bloquear o eliminar los datos personales correspondientes a él, si estos fueran incorrectos, incompletos, ambiguos u obsoletos, o su recopilación, uso, comunicación o conservación estuvieran prohibidos.*

*También dispone de un derecho de acceso y de consulta, así como del derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos legítimos.*

*Además, todo denunciante puede determinar pautas para la conservación, la eliminación y la comunicación de sus datos personales después de su muerte.*

*Para ejercer estos derechos, el denunciante dirigirá la correspondiente solicitud a HBPO GmbH por carta certificada con fecha y firma a la siguiente dirección: Rixbecker Straße 111, 59557 Lippstadt, a la atención del Chief Compliance Officer, o directamente por correo electrónico al Compliance Officer, donde deberá indicar el apellido, el nombre y el número de teléfono (con accesibilidad garantizada) y adjuntar una copia (de ambas caras) del documento de identidad o pasaporte.*