

# Cómo plantear preocupaciones de cumplimiento y cómo se tramitan las denuncias

Guía Speakup

1. ¿Por qué es importante denunciar posibles infracciones de cumplimiento?
2. ¿Qué es una infracción de cumplimiento?
3. ¿Cómo puedo comunicar mis preocupaciones relativas al cumplimiento?
4. ¿Cómo se tramita mi mensaje? ¿Quién tendrá conocimiento de ello?
5. ¿Qué ocurre después de enviar mi denuncia?
6. ¿Cuáles son mis derechos como denunciante?
7. ¿Cuáles son mis derechos si soy la persona implicada?
8. ¿Qué ocurre en caso de presentar una denuncia errónea o deliberadamente falsa?
9. Datos de contacto

## 1. ¿Por qué es importante denunciar posibles infracciones de cumplimiento?



En Bertelsmann valoramos en gran medida la libertad empresarial, y confiamos en que nuestros empleados hagan uso de esta libertad de manera responsable. Abordar abiertamente los potenciales problemas es algo que se percibe expresamente de manera positiva. Es responsabilidad de todos los gerentes estar abiertos a debates sobre las prácticas de la empresa, el entorno de trabajo, su propia conducta y la conducta de otros empleados.

Consejo de Administración de Bertelsmann



Ser capaz de hablar sin reservas y libremente ayuda a evitar las conductas indebidas, o a detectarlas y corregirlas si estas se producen. Alentamos el pensamiento crítico e imaginativo y valoramos un entorno de trabajo abierto en el que los empleados puedan abordar a sus supervisores o a la gerencia superior para plantear problemas o expresar críticas sin ninguna preocupación. Los gerentes alientan el diálogo abierto, respaldan a sus empleados y abordan sus preocupaciones de manera justa e imparcial.

Code of Conduct (Código Ético) de Bertelsmann

## 2. ¿Qué es una infracción de cumplimiento?

Bertelsmann insta a sus empleados y a terceros que comuniquen sus preocupaciones sobre posibles violaciones de cumplimiento («preocupaciones de cumplimiento»). Las violaciones de cumplimiento son actos u omisiones intencionados o negligentes que constituyen violaciones de la ley, de la normativa gubernamental o de las políticas internas de la compañía (por ejemplo, el Code of Conduct y las Directivas del Consejo de Administración).

Esto incluye, por ejemplo:

- // actos fraudulentos (p. ej., corrupción, fraude, malversación, robo, apropiación indebida);
- // infracciones de la legislación antimonopolio o de la legislación sobre comercio exterior;
- // vulneración de derechos humanos, acoso sexual o incumplimiento de las leyes contra la discriminación;
- // violaciones de las normativas medioambientales;
- // incumplimientos de los requerimientos de confidencialidad;
- // violaciones que causen daños económicos a una empresa del grupo;
- // violaciones que dañen la reputación de una empresa del grupo (p. ej., si una noticia negativa llega a los medios de comunicación regionales o a un nivel más amplio);
- // actos que conlleven que una empresa del grupo pierda los contratos existentes o quede excluida de futuros contratos (inhabilitación, lista de «no proveedores», lista negra, etc.);
- // conducta que provoque la actuación de los organismos reguladores o de cumplimiento de la ley (p. ej., el regulador, la fiscalía);
- // indicios de incumplimientos del deber que implican a los miembros del comité o a los ejecutivos (en particular, la violación del deber de supervisión);
- // violaciones que exijan ajustes contables en los libros contables; y
- // controles internos ineficaces que deriven en violaciones de la ley o de las directivas internas.

### Obligación de denuncia para infracciones graves

Los gerentes y empleados cuya función o cargo los haga especialmente responsables de garantizar el cumplimiento tienen la obligación de denunciar las pruebas o sospechas concretas de una violación grave de cumplimiento inmediatamente a un departamento adecuado en el Bertelsmann Corporate Center, en particular, el departamento de Integrity & Compliance.

## 3. ¿Cómo puedo comunicar mis preocupaciones relativas al cumplimiento?

### Elección de los recursos

Considere la posibilidad de plantear sus preocupaciones de cumplimiento a los contactos de su empresa local, como el departamento de RR. HH. o el responsable local de Compliance. Los empleados pueden encontrar los datos de contacto de su responsable local de Compliance en la intranet global de Bertelsmann y en su intranet local, en su caso.

Si no se siente cómodo abordando su preocupación localmente, o si hacerlo no ha tenido efecto, puede utilizar cualquiera de los siguientes canales de denuncia que Bertelsmann pone a disposición tanto de empleados como de terceros. Todas las preocupaciones planteadas a través de uno de estos canales se tramitarán de acuerdo con los principios descritos en esta guía.

### El Departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann

El Departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann está disponible por teléfono o correo electrónico:

Integrity & Compliance  
 Alemania: tel.: +49 (0) 5241-80-76000  
 EE. UU.: tel.: +1 212-782-1057  
[integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com)

### Sistema Speakup

El sistema Speakup de Bertelsmann está disponible en distintos idiomas y es posible acceder a él por teléfono o por Internet. Permite hablar de forma confidencial con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann, de forma segura mediante un cifrado especial y anónimo si se desea. Puede acceder al sistema en [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).

### Ombudsperson

También puede ponerse en contacto con un ombudsperson (mediador/a) externo nombrado por Bertelsmann. El ombudsperson mantiene bajo una estricta confidencialidad todas las comunicaciones con las personas que busquen ayuda y no revela nada de su contenido, ni la identidad del solicitante al departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann, a menos que reciba un permiso explícito para hacerlo por parte de la persona que plantee la preocupación.

#### Ombudsperson para Europa, África, Asia y Australia (ubicado en Alemania)

Tel.: +49 (0) 32-211 11 23 39 | llamada gratuita (solo desde Alemania): 0800-664-7879  
[ombuds@discussconcerns.com](mailto:ombuds@discussconcerns.com)

#### Ombudsperson para América del Norte y del Sur (ubicado en EE. UU.)

Tel.: +1 646-981-0753 | llamada gratuita (solo desde EE. UU.): 877-278-0303  
[ombuds2@discussconcerns.com](mailto:ombuds2@discussconcerns.com)

Si lo solicita, también puede mantener una **conversación en persona** con un profesional de Compliance del departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann o de su empresa local del grupo<sup>1)</sup>.

Si los interesados aún no desean comunicar sus preocupaciones de cumplimiento a uno de los puntos de contacto de Bertelsmann, pueden dirigirse alternativamente a los **órganos externos de información pertinentes**. Cada vez existen más canales de denuncia externos, especialmente en el caso de los Estados miembros de la Unión Europea. [Aquí](#) puede encontrar un resumen de los canales de denuncia externos existentes, que se actualiza continuamente.

### Información mínima requerida

Para lograr una revisión eficaz y susceptible de medidas judiciales, le rogamos que nos facilite la siguiente información cuando plantee una preocupación de cumplimiento:

- // Especifique a qué empresa del grupo Bertelsmann y a qué lugar se refiere.
- // Describa su preocupación con el mayor detalle posible y especifique lo sucedido (quién, qué, cuándo, cómo, con qué frecuencia, si continúa o no). Unas afirmaciones generales sin acusaciones fácticas específicas no suelen ser suficientes para iniciar una investigación.
- // Comuníquenos si ya ha planteado la preocupación a nivel local y cuál ha sido el resultado.
- // Prepárese y muéstrese disponible para responder a las preguntas que puedan resultar necesarias durante la revisión: Si utiliza el Sistema Speakup, consulte las preguntas y actualizaciones. Si se pone en contacto con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann o el ombudsperson, facilite información sobre cómo se le puede localizar.

## 4. ¿Cómo se tramita mi mensaje? ¿Quién tendrá conocimiento de ello?

### Bertelsmann Integrity & Compliance

El departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann se encarga de administrar los canales de denuncia de Bertelsmann, transmitir los mensajes recibidos y coordinar las investigaciones u otras medidas de seguimiento. Solo los profesionales de Compliance designados en el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann tienen acceso a las denuncias entrantes. Aseguramos que los profesionales de Compliance designados que se encargan de las denuncias son independientes, cuentan con la experiencia necesaria y no existe conflicto de intereses con otras funciones que desempeñan en la organización.

1) Se respetarán todos los plazos específicos para la planificación de conversaciones en persona, tal y como señalan algunas jurisdicciones europeas.

### **Confidencialidad y principio de «necesidad de saber»**

Toda la información, en particular la información de identificación personal, solo se comparte según la estricta necesidad de saber, de acuerdo con los requisitos aplicables de protección de datos y consentimiento y en la medida necesaria para realizar una revisión inicial adecuada y, si procede, para emprender una investigación y tomar medidas de seguimiento.

Todos los empleados de Bertelsmann que puedan tener conocimiento de información relativa a una denuncia de cumplimiento por su papel en la revisión, investigación o respuesta a una denuncia tienen una estricta obligación de confidencialidad, también con respecto a otros empleados de Bertelsmann.

### **Datos sobre el denunciante**

La identidad y los datos personales del denunciante se tratarán de forma confidencial durante todo el proceso. Esta información solo se revelará a personas ajenas al personal encargado de recibir o investigar las denuncias:

- // después de obtener el consentimiento por escrito y solo si es necesario para una revisión adecuada, una investigación o para medidas de seguimiento; o
- // si existe la necesidad de revelar información a organismos externos (p. ej., en el caso de procedimientos de sanciones, decisiones judiciales, informes a la Autoridad de Servicios Financieros o revelación a la fiscalía en caso de procedimientos penales). En estos casos, se informará de ello por escrito al denunciante, siempre que ello no ponga en peligro las investigaciones o los procedimientos judiciales correspondientes; o
- // si se comunica información incorrecta intencionadamente o por negligencia grave.

### **Datos de las personas señaladas en la denuncia**

La identidad y los datos personales de las personas señaladas en una denuncia también se tratarán de forma confidencial y con sumo cuidado. Esta información solo se compartirá:

- // con el consentimiento del interesado; o
- // si es necesario compartir esta información con personas específicas con necesidad de saber para posibilitar la revisión interna, la investigación y medidas de seguimiento; o
- // en procedimientos penales o sancionadores o en decisiones judiciales.

## **5. ¿Qué ocurre después de enviar mi denuncia?**

### **Respuesta**

- // Recibirá una confirmación de la recepción de su mensaje en un plazo de siete días. Puede recibirla verbalmente, por correo electrónico o a través del Sistema Speakup de Bertelsmann, en función del canal de comunicación elegido por usted.
- // Le rogamos que esté disponible para responder a las preguntas de seguimiento.
- // Por lo general, recibirá una respuesta sobre el resultado de su comunicación en un plazo máximo de tres meses a partir de la confirmación de la recepción. En el caso de investigaciones complejas, pueden transcurrir hasta seis meses hasta que reciba una respuesta definitiva.
- // Solo se compartirá información con usted si no afecta a las indagaciones o investigaciones internas y no perjudica a los derechos de las personas que son objeto de una denuncia o que se señalan en ella. No podemos compartir, por ejemplo, si se tomaron medidas disciplinarias.
- // También recibirá una respuesta si, por motivos válidos, no se ha podido hacer un seguimiento de la denuncia o no se han tomado medidas.

### **Utilizar el Sistema Speakup**

Cuando envíe un mensaje a través del Sistema Speakup de Bertelsmann, recibirá un número de caso individual y se le pedirá que defina una contraseña.

- // Anote tanto el número como su contraseña y guarde esta información en un lugar seguro. Son su clave personal para la denuncia que ha presentado.
- // Se le solicitará que introduzca este número y contraseña cada vez que acceda al sistema.

- // Puede elegir que se le notifique cuando se haya publicado una respuesta a su denuncia.
- // Puede regresar al Sistema Speakup en cualquier momento para ver si se han publicado comentarios, responder a preguntas y comunicarse con los profesionales de Compliance designados que se encargan de su denuncia.

### **Evaluación inicial**

- // Los profesionales de Compliance designados en el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann determinarán si su mensaje incluye un mínimo de información que permita emprender acciones ulteriores.
- // Si su denuncia inicial no contiene suficiente información, un profesional de Compliance designado se pondrá en contacto con usted, si es posible, para solicitar información adicional.
- // La preocupación de cumplimiento se archivará por falta de fundamento si no hay información que permita emprender acciones, si no hay posibilidad de solicitar información adicional al denunciante o si este no responde a tiempo a la solicitud de información adicional del profesional de Compliance designado.

### **Revisión/investigación**

- // Los profesionales de Compliance designados por el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann determinarán quién llevará a cabo las investigaciones posteriores (el «Equipo de Investigación»).
- // El Equipo de Investigación asignado al caso concreto (por ejemplo, personal designado del departamento de RR. HH. o Audit a nivel corporativo o local) se encarga de verificar el contenido de las alegaciones de cumplimiento.

### **Medidas en respuesta a una violación de cumplimiento**

- // Si se comprueba la existencia de una violación del cumplimiento, se considerarán las medidas de respuesta adecuadas, incluidas posibles acciones disciplinarias contra los responsables.
- // Los resultados de un examen objetivo de todos los hechos relevantes son el factor decisivo para determinar la medida disciplinaria apropiada.
- // Es responsabilidad de la empresa del grupo afectada, en coordinación con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann, adoptar medidas en respuesta a una violación de cumplimiento corroborada y asegurarse de que estas medidas cumplen las exigencias de la legislación aplicable.

### **Documentación**

- // El departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann documentará los resultados de la revisión inicial y, si procede, los resultados de una investigación y las medidas de respuesta en un sistema central seguro de gestión de casos, teniendo en cuenta las obligaciones de privacidad de los datos.
- // La documentación se conservará durante el periodo que exijan las normativas de protección de datos aplicables y los periodos de conservación legales.

Las responsabilidades y procesos descritos anteriormente han sido definidos en las Directivas del Consejo de Administración C6.6 Handling of Suspected Compliance Violations y C6.7 Process for Compliance Violations, disponibles para los empleados de Bertelsmann en la intranet de Bertelsmann.

## **6. ¿Cuáles son mis derechos como denunciante?**

### **Protección de denunciantes**

- // Como se indica en el Code of Conduct de Bertelsmann, no se tolerará la intimidación ni las represalias contra alguien que denuncie de buena fe una conducta indebida presunta o real. «De buena fe» significa que un individuo cree que lo que afirma es cierto, tanto si una investigación posterior demuestra que la denuncia es cierta como si no.
- // Algunos ejemplos de represalias pueden ser las medidas disciplinarias, la degradación o denegación de ascensos y otras modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, si estas medidas se adoptan como resultado o en respuesta a que el empleado plantee una preocupación.

- // En su caso, el sujeto de la medida disciplinaria y cualquier persona en posición de tomar medidas adversas contra el denunciante deben ser informados de que las represalias contra los denunciantes están estrictamente prohibidas.
- // Si cree que ha sufrido intimidación o represalias después de haber planteado su preocupación por una posible violación de cumplimiento o si observa intimidación o represalias contra alguien que ha planteado su preocupación de cumplimiento, debe ponerse en contacto con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann.
- // Toda preocupación por represalias será revisada e investigada siguiendo los procedimientos establecidos anteriormente. Las represalias constituyen una violación de cumplimiento.

## 7. ¿Cuáles son mis derechos si soy la persona implicada?

### **Derechos procesales de las personas sospechosas**

- // Se aplica el principio de presunción de inocencia.
- // La persona sospechosa de una conducta indebida debe ser informada de las acusaciones en su contra y se le debe dar la oportunidad de hacer una declaración personal lo antes posible, siempre que ello no comprometa la investigación ni perjudique los derechos del denunciante.

### **Principios relativos a las medidas disciplinarias**

- // Las medidas disciplinarias deben estar libres de conflictos de interés (por ejemplo, por parentesco, amistad, etc.).
- // Al utilizar un procedimiento suficientemente transparente y documentado, la compañía garantiza que las decisiones disciplinarias sean verificables y comprensibles.
- // A la hora de determinar las medidas disciplinarias adecuadas, deben tenerse en cuenta las circunstancias particulares del caso, la gravedad de la violación, sus consecuencias y la legislación laboral aplicable.
- // Al realizar esta determinación, se tendrán en cuenta los factores atenuantes o agravantes.

## 8. ¿Qué ocurre en caso de presentar una denuncia errónea o deliberadamente falsa?

### **Denuncias erróneas**

- // Los empleados que denuncien de buena fe una conducta indebida presunta o real gozarán de protección contra las represalias, incluso si en el proceso de investigación no se demuestra que la acusación es correcta.
- // «De buena fe» significa que un individuo cree que lo que afirma es cierto, tanto si una investigación posterior demuestra que la denuncia es cierta como si no.

### **Denuncias deliberadamente erróneas**

Presentar a sabiendas una denuncia falsa de conducta indebida con el objetivo de acusar deliberada y falsamente a otra persona constituye una infracción de cumplimiento y tendrá como resultado la toma de medidas adecuadas.

## 9. Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre las denuncias y el tratamiento de las mismas, póngase en contacto con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann por correo electrónico en [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) o por teléfono en el +49 (0) 52 41-80-76000 (Alemania) o en el +1 (212) 782-1051 (EE. UU.)

Si cree que su denuncia de cumplimiento o una acusación de cumplimiento contra usted no ha sido revisada o tratada adecuadamente, póngase en contacto con el departamento de Integrity & Compliance de Bertelsmann en [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) o en [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).