

# Reglamento interno del sistema de denuncia de irregularidades de BoD

## Prólogo

Books on Demand GmbH se compromete plenamente a actuar de forma lícita, respetuosa con el medio ambiente y socialmente responsable. Este compromiso también incluye el hecho de que los abusos puedan ser descubiertos y subsanados posteriormente. Con este fin, Books on Demand ha puesto en marcha un sistema de denuncia de irregularidades que permite a los denunciantes informar de infracciones legales y abusos (de forma anónima si se desea).

## ¿A quién va dirigido el sistema de denuncia de irregularidades?

El sistema de denuncia de irregularidades está a disposición de todas las personas que deseen enviar información o quejas sobre comportamientos ilegales o irregulares a Books on Demand: Por ejemplo, empleados, trabajadores temporales, clientes, consumidores o empleados de empresas que formen parte de la cadena de suministro.

## ¿Para qué temas está pensado el sistema de denuncia?

La información puede referirse, en particular, a los siguientes temas:

- Contabilidad, impuestos, auditorías y controles financieros (internos) - (irregularidades en la teneduría de libros, contabilidad y auditoría, mala conducta financiera en los controles internos)
- Integridad corporativa (soborno, corrupción y fraude, regalos y gestión, falsificación de documentos, conflictos de intereses, derecho de la competencia y antimonopolio, infracciones en materia de confidencialidad y protección de datos)
- Medio ambiente, salud y seguridad (infracciones de la normativa medioambiental y de la normativa sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidas lesiones corporales y malos tratos)
- Recursos humanos, diversidad y respeto en el lugar de trabajo (discriminación, acoso (sexual) e intimidación, violaciones de los derechos humanos, indemnizaciones, cuestiones generales de personal, mala conducta o comportamiento inadecuado)
- Uso indebido/abuso de activos o servicios (uso no autorizado de recursos o equipos de la empresa por motivos ajenos a la empresa, robo de propiedad de la empresa, fraude laboral)
- Riesgos relacionados con los derechos humanos y- el medio ambiente, así como violaciones de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales
- Otras infracciones de reglamentos, leyes y directrices (internas de la empresa).

## ¿Para qué temas no está pensado el sistema de denuncia?

El sistema de denuncia de irregularidades no está destinado a quejas o informes que no estén relacionados con infracciones legales o reglamentarias por parte de las empresas mencionadas o sus cadenas de suministro (por ejemplo, preocupaciones de los clientes relacionadas con productos o servicios). Obviamente, las denuncias abusivas que no se correspondan con la finalidad del sistema de denuncia de irregularidades no serán tramitadas por el centro de denuncias que se ha creado.

## Oficina de notificación

La oficina de informes de nuestra empresa hermana del Grupo, Libri GmbH, es responsable de procesar las denuncias y quejas recibidas. Como parte del equipo de cumplimiento, los funcionarios de la oficina de informes actúan de forma imparcial e independiente, no están sujetos a instrucciones y están obligados a mantener la confidencialidad.

## Canal de comunicación

### Sistema de denuncia digital

Las denuncias y quejas pueden enviarse al centro de denuncias interno a través del sistema de denuncia digital mediante texto y/o grabación de voz. Una vez presentada la alerta, se puede hacer un seguimiento de su estado de tramitación mediante un identificador de denuncia recibido y una contraseña generada, y comunicarse con los destinatarios de la denuncia a través de un buzón anónimo. El buzón anónimo no permite sacar conclusiones sobre la identidad de la persona que envía el informe. Si se desea, se puede anular opcionalmente el anonimato del denunciante y dar un nombre al presentar la denuncia. Si se facilita una dirección de correo electrónico, el denunciante recibirá notificaciones por correo electrónico en cuanto se produzca un cambio de estado o se reciban comentarios sobre la denuncia en cuestión.

El sistema digital de denuncia de irregularidades está enlazado en nuestro sitio web y se puede acceder a él a través del siguiente enlace directo:

<https://sicher-melden.de/BoD>

Encontrará más información sobre la garantía del anonimato y el uso del sistema en las FAQ del sistema de denuncia en los sitios web arriba indicados.

### Personal

Los empleados de Books on Demand también pueden dirigir personalmente la información y las denuncias sobre quejas en su propia área de negocio a los empleados del equipo de cumplimiento de Libri (oficina de denuncias). La identidad del denunciante se protegerá en todo momento si así se solicita. Se aplicarán los siguientes principios para la protección de los denunciantes.

## **Contenidos del mensaje**

Para permitir un esclarecimiento inmediato y específico de los hechos, en el informe deben abordarse los siguientes puntos (si procede):

- Descripción concreta del incidente, incluido el contexto,
- Localización del incidente (empresa afectada, ubicación, departamento),
- Hora / período, duración y número de infracciones,
- Personas perjudicadas (quién o qué grupo(s) fue perjudicado por la infracción),
- Importe (estimado) de los daños,
- Ley, norma o reglamento infringido,
- Persona, departamento o empresa responsable del daño/violación,
- Pruebas (fotos, vídeos, documentos, registros), información sobre su existencia o testigos,
- Posibles medidas preventivas o correctivas,
- Otras partes ya informadas,
- Deseos en relación con procedimientos o contactos ulteriores.

## **Procedimiento de reclamación/denuncia**

### **Acuse de recibo**

Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá acuse de recibo en un plazo máximo de siete días.

### **Examen preliminar y concreción de los hechos**

A continuación se procede a un primer examen de los hechos, en particular por lo que respecta a la existencia de una infracción. Se comprueba que la información sea completa, comprensible, plausible y válida.

Si no hay indicios suficientes de que se estén produciendo o se hayan producido violaciones de las normas, o de que existan riesgos relevantes para los derechos humanos o el medio ambiente, se suspenderá el procedimiento y no se dará curso a la denuncia. El denunciante recibirá una respuesta a tal efecto (si existe la opción de contacto); a continuación, podrá presentar otros hechos relevantes para el asunto que justifiquen la reapertura del procedimiento.

Si se requieren más aclaraciones para una mejor comprensión de los hechos y si es posible ponerse en contacto con el denunciante (por ejemplo, a través del buzón anónimo de nuestro sistema digital de denuncia de irregularidades), se solicitará al denunciante más información sobre los hechos de acuerdo con el contenido del informe anterior para una mayor aclaración de los hechos.

### **Medidas de seguimiento**

Si tras el examen de los hechos existe alguna sospecha, se llevan a cabo nuevas aclaraciones (internas) de los hechos (por ejemplo, análisis de datos, inspección de documentación, auditorías internas o auditorías en proveedores o entrevistas con personas afectadas, acusadas u otras partes) o, si es necesario, se adoptan medidas provisionales para garantizar una aclaración adecuada y completa de los hechos y/o evitar nuevas infracciones.

Si se detecta una lesión o una lesión inminente, se definen y aplican medidas correctoras y preventivas inmediatas, cuya eficacia es comprobada continuamente por el departamento de Cumplimiento.

Además de planificar y llevar a cabo o encargar investigaciones internas, el centro de denuncias también puede adoptar las siguientes medidas:

- remitir al denunciante a otras autoridades competentes,
- archivar el procedimiento por falta de pruebas o por otros motivos, o
- entregar el procedimiento para su ulterior investigación, por ejemplo, a una autoridad competente.

### **Informe provisional / final**

El centro de denuncia interna proporcionará información al denunciante en un plazo de tres meses a partir del acuse de recibo de la denuncia. La respuesta incluye la notificación de las medidas de seguimiento previstas y ya adoptadas, así como las razones de las mismas. Sin embargo, la información al denunciante sólo se proporcionará en la medida en que no afecte a las indagaciones o investigaciones internas y no perjudique a los derechos de las personas que son objeto de una denuncia o que se nombran en la misma.

### **Protección contra la discriminación y las represalias contra los denunciantes de irregularidades**

La protección de los denunciantes es obligatoria por ley (por ejemplo, en el artículo 36 de la Ley de Protección de Denunciantes y en el artículo 8 (4) de la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro) y está garantizada en todo momento si se utiliza adecuadamente el sistema de denuncia de irregularidades. Los denunciantes están protegidos contra la discriminación y las represalias mediante las siguientes medidas:

- El centro de denuncias está gestionado por un pequeño grupo de empleados de cumplimiento seleccionados y especialmente formados, que están obligados a mantener la confidencialidad al tratar las denuncias y son imparciales, independientes y no están sujetos a instrucciones.
- La obligación de confidencialidad se mantiene incluso una vez finalizado el procedimiento.
- Las denuncias pueden presentarse de forma anónima.
- Si los datos y la información permiten extraer conclusiones sobre el denunciante, están sujetos a confidencialidad.
- La información personal del denunciante no se transmitirá a otras personas sin el consentimiento previo por escrito del denunciante, a menos que sean responsables de tomar medidas de seguimiento o ayuden en el cumplimiento de las tareas del Centro de Denuncias. La divulgación a estas personas sólo está permitida si la divulgación de la información es necesaria para estos fines y las personas han aceptado por escrito el tratamiento confidencial de la información.
- El nombre de la persona sólo se revelará si ésta da su consentimiento o si Libros a la Carta está obligada a revelarlo.
- Las represalias o discriminaciones contra los empleados basadas en la presentación de denuncias están prohibidas, no se tolerarán y constituyen un delito en sí mismas. También pueden ser objeto de una denuncia y pueden acarrear consecuencias en virtud de la legislación laboral. Esto también se aplica a las amenazas de represalias y a los intentos de tomar represalias.
- En caso de incumplimiento de la prohibición de represalias, la empresa responsable está legalmente obligada a indemnizar al denunciante por los daños resultantes. En este caso, la carga de la prueba se invierte a favor del denunciante: no es el perjudicado, sino la empresa causante de la discriminación la que está obligada a demostrar que la discriminación se basó en motivos suficientemente justificados o que no se basó en la denuncia o revelación.

Quedan excluidas de esta protección las personas que de forma demostrable y deliberada hagan un uso indebido del sistema de denuncia para fines para los que no está previsto (por ejemplo, difamación). En tales casos, Books on Demand se reserva el derecho de emprender acciones legales contra dichas personas.

## **Documentación**

Todos los aspectos relevantes de la tramitación de los casos se documentan en nuestro sistema de denuncias con protección de acceso y se almacenan y eliminan hasta que expiran los periodos de conservación legales. Dependiendo de los hechos del caso, esto suele ocurrir tres años después de la conclusión del procedimiento o, en el caso de denuncias relacionadas con riesgos o violaciones de los derechos humanos o el medio ambiente, al cabo de siete años.

## **Contacto**

Si tienes alguna pregunta sobre el Reglamento o el sistema de denuncia de irregularidades, ponte en contacto con [compliance@libri.de](mailto:compliance@libri.de)