

Documento:	Reglamento de procedimiento para el mecanismo de reclamación conforme a la ley alemana de obligación de diligencia en la cadena de suministroESP_VA Beschwerdekanal nach LkSG_deu-Stand050624	Página:	1 de 6
Responsable del proceso:	Responsable del sistema de denuncias	N.º de versión:	2
		Fecha:	12.12.2023

# REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO PARA EL MECANISMO DE RECLAMACIÓN CONFORME A LA LEY ALEMANA DE OBLIGACIÓN DE DILIGENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Asumimos la responsabilidad de respetar la ley y el orden, en particular los derechos humanos y las normas medioambientales reconocidos internacionalmente, tanto dentro de nuestra empresa como mediante una gestión adecuada de los riesgos dentro de nuestra cadena de suministro.

Las infracciones de la ley y, en particular, de los derechos humanos y las normas medioambientales pueden tener graves consecuencias para nuestra empresa y nuestro grupo empresarial (en lo sucesivo, denominados conjuntamente «nuestra empresa»), el personal empleado, nuestros socios comerciales y otras partes afectadas, por lo que deben detectarse a tiempo para poder adoptar las medidas correctivas adecuadas y evitar posibles daños.

De conformidad con la Ley alemana de obligación de diligencia en la cadena de suministro (LkSG), hemos implementado todas las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos humanos y las normas medioambientales y, al mismo tiempo, hemos establecido un mecanismo de reclamación eficaz para supervisar continuamente su cumplimiento. El mecanismo de reclamación permite expresar inquietudes relacionadas con violaciones de los derechos humanos y del medio ambiente.

## 1. ¿QUÉ SE PUEDE Y SE DEBE DENUNCIAR?

El mecanismo de reclamación permite a cualquier persona informar sobre riesgos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente, así como sobre violaciones de los derechos humanos o las obligaciones medioambientales que se produzcan o se hayan producido como consecuencia de nuestras actividades económicas dentro de nuestra empresa o en la cadena de suministro.

Riesgos para los derechos humanos según el artículo 2, apartado 2, números 1 a 12, de la LkSG:

- Trabajo infantil y trabajo forzoso
- Cualquier forma de esclavitud
- Incumplimiento de la normativa de seguridad laboral
- Vulneración de la libertad sindical
- Desigualdad en el trato a los empleados
- Denegación de un salario adecuado
- Provocar una alteración perjudicial del suelo, la contaminación del agua, la contaminación del aire, emisiones sonoras perjudiciales o un consumo excesivo de agua
- Desalojos forzados ilegales o la confiscación ilegal de tierras, bosques y aguas
- Contratación o utilización de fuerzas de seguridad privadas o públicas que, debido a la falta de formación o control, incumplan la prohibición de la tortura o atenten contra la integridad física o la vida, o que coarten la libertad de asociación y de coalición

### Riesgos medioambientales según el artículo 2, apartado 3, números 1 a 8, de la LkSG:

- Manipulación de mercurio (artículo 2, apartado 3, puntos 1-3, de la LkSG)
- Manipulación de contaminantes orgánicos persistentes (artículo 2, apartado 3, puntos 4 y 5, de la LkSG)
- Gestión de residuos peligrosos (artículo 2, apartado 3, puntos 6-8, de la LkSG)

Se ruega facilitar únicamente la información relevante para la reclamación.

## 2. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Cualquier persona, tanto empleados de nuestra empresa como terceros, puede presentar quejas sobre posibles riesgos e incumplimientos de obligaciones en el sentido de la Ley alemana de obligación de diligencia en la cadena de suministro (LkSG).

## 3. ¿CÓMO SE PUEDE DENUNCIAR?

Las denuncias o reclamaciones pueden presentarse en línea o por teléfono a través de nuestro sistema de denuncia de irregularidades las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestro sistema de denuncia de irregularidades está disponible:

- **En línea, a través de nuestra página web para presentación de denuncias:** [PALM Meldekanal - Meldung abgeben \(Canal de denuncias de PALM: enviar notificación\)](#)
- **Por teléfono a través de:** **+49 891 4379 841 (de) / +49 891 4379 814 (en) / +49 891 43770 285 (nl)**

La página web y el número de teléfono para denuncias los proporciona el proveedor COMPLIANCE.ONE. No supondrá ningún coste..

Si se desea una reunión personal o presentar una denuncia mediante videoconferencia, también se puede solicitar a través del sistema de denuncia de irregularidades. El responsable de reclamaciones se pondrá en contacto con la persona denunciante para concertar una reunión o una videoconferencia.

Todas las denuncias realizadas a través del sistema de denuncia de irregularidades se tratarán de forma estrictamente confidencial. El sistema de denuncia de irregularidades permite diferentes tipos de denuncias, en las que el tratamiento de los datos relativos a la identidad de la persona denunciante se realiza de acuerdo con el tipo de denuncia seleccionado, tal y como se explica a continuación:

### **Denuncia anónima**

En el caso de una denuncia anónima, no se recopilarán datos personales sobre la identidad de la persona denunciante al presentar la denuncia (o, si es técnicamente inevitable recopilarlos, como por ejemplo la dirección IP, no se almacenarán de forma permanente y se eliminarán de inmediato tras abandonar la página de denuncia).

Por lo tanto, no es posible ponerse en contacto con la persona que ha realizado la denuncia, por ejemplo, para confirmar la recepción o realizar consultas, pero sí es posible comunicarse a través de la página de denuncia que se muestra tras enviar la denuncia, si la persona que la ha realizado memoriza o guarda la URL o el código QR de la página de denuncia.

### **Denuncia seudónima**

En el caso de una denuncia seudónima, la información sobre la identidad de la persona que la presenta solo se transmite al proveedor de servicios que pone a disposición el sistema de denuncia de irregularidades. Este proveedor de servicios es Compliance.One GmbH. El proveedor de servicios Compliance.One garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante, incluso frente a nuestra empresa, a la que se dirige la denuncia. En este caso, podemos comunicarnos con la persona denunciante a través del proveedor de servicios Compliance.One, por ejemplo, para confirmar la recepción de la denuncia, realizar consultas sobre los hechos denunciados y proporcionar información sobre las medidas adoptadas. Sin embargo, no tendremos conocimiento de la identidad de la persona que haya proporcionado la información ni de sus datos de contacto. El proveedor de servicios Compliance.One garantiza una seudonimización eficaz de los datos personales de la persona denunciante.

### **Denuncia transparente**

En el caso de una denuncia transparente, nuestro departamento interno de reclamaciones recibe la información proporcionada por la persona denunciante sobre su identidad, incluidos los datos de contacto facilitados, y puede comunicarse directamente con la persona denunciante.

## **4. ¿QUIÉN TRATA LAS DENUNCIAS O RECLAMACIONES?**

---

Las denuncias o reclamaciones son tramitadas por los responsable de reclamaciones de nuestro departamento de reclamaciones.

Los responsables de la oficina central del sistema de denuncias, el Sr. Martin Föhnle (director general de PALM Verpackung) y la Sra. Annelie Schön (asistente de la dirección), ocupan puestos clave en la sede central de PALM en Aalen. Para cada idioma extranjero que se habla en PALM (francés, inglés, italiano, neerlandés), se han designado responsables del sistema de denuncias en los respectivos países para poder tramitar las reclamaciones en el idioma correspondiente.

Nuestros responsables de reclamaciones son imparciales, independientes, expertos y están obligados a mantener la confidencialidad al tramitar una denuncia o reclamación.

## **5. ¿CÓMO FUNCIONA EL MECANISMO DE RECLAMACIÓN?**

---

La tramitación de una reclamación se desarrolla normalmente de la siguiente manera:

### **Confirmación de recepción**

El departamento de reclamaciones confirmará la recepción de la reclamación en un plazo de siete días (nos basamos en lo establecido en la Ley alemana de protección de denunciantes [HinSchG]).

### **Examen del ámbito de aplicación material**

En un primer paso, se evalúa si los hechos descritos entrañan riesgos relacionados con los derechos humanos o el medio ambiente según la LkSG. Si no es así, pero la denuncia entra dentro del ámbito de aplicación material de la HinSchG, la denuncia se remitirá al organismo interno de denuncia de conformidad con la HinSchG, que se encargará de su tramitación.

Si una denuncia o reclamación entra dentro del ámbito de aplicación tanto de la LkSG como de la HinSchG, el departamento de reclamaciones según la LkSG y el organismo interno de denuncias según la HinSchG coordinarán la tramitación de la denuncia o reclamación. En este caso, se aplicarán las normas de protección más estrictas para la persona que haya proporcionado la información y las regulaciones más rigurosas.

N.º de versión	2	Fecha:	12.12.2023	Página:	4 de 6
----------------	---	--------	------------	---------	--------

En tal caso, se aplica, por ejemplo, la obligación de informar sobre las medidas de seguimiento en un plazo de tres meses según la HinSchG, pero para las obligaciones de documentación, se aplican las normas más estrictas de la LkSG.

En cualquier caso, se informará a la persona que haya realizado la denuncia, siempre que sea posible, sobre la normativa en virtud de la cual se tramitará su denuncia.

Si no se da el ámbito de aplicación material ni de la LkSG ni de la HinSchG, se rechazará la denuncia o la reclamación y se informará a la persona denunciante, en la medida de lo posible, al respecto y sobre el motivo del rechazo.

### **Comprobación de la verosimilitud de los hechos**

Además, se comprueba si se dispone de información suficiente para continuar con la tramitación y si los hechos denunciados son plausibles. Si no es así, se contactará con la persona que ha facilitado la información, siempre que sea posible, para solicitarle información adicional, o se intentará obtener la información que falta por otros medios.

Si los hechos denunciados no resultan plausibles, incluso tras debatirlos con la persona denunciante, o si los hechos no dan lugar a sospechas suficientes en relación con riesgos o infracciones contra los derechos humanos o el medio ambiente en el sentido de la LkSG, o si su tramitación posterior fuera ilegal, la denuncia o reclamación será rechazada y se informará a la persona denunciante, en la medida de lo posible, de ello y del motivo del rechazo.

### **Aclaración de los hechos**

En caso de denuncias o reclamaciones aceptadas, se llevarán a cabo primero investigaciones internas para esclarecer los hechos. Si fuera necesario, se encargará a un tercero independiente la realización de una investigación externa o una mediación.

Además, el departamento de reclamaciones contrastará, en la medida de lo posible, los hechos con la persona que haya presentado la denuncia y determinará sus expectativas con respecto a las posibles medidas preventivas y correctivas.

### **Medidas correctivas**

Si en el marco de las investigaciones se constata una violación de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales, se tomarán las medidas correctivas adecuadas de conformidad con el artículo 7 de la LkSG.

A partir de los resultados de la investigación, se tomarán las medidas correctivas adecuadas para responder de forma oportuna a cualquier infracción o riesgo identificado. Esto puede incluir medidas relacionadas con las personas, la terminación de relaciones con socios comerciales o el ajuste de procesos.

### **Conclusión y revisión**

Siempre que sea posible y esté permitido, se informará a la persona denunciante sobre la conclusión del procedimiento y se le facilitará un breve resumen de los resultados o de las medidas adoptadas.

### **Evaluación de la eficacia del mecanismo**

N.º de versión	2	Fecha:	12.12.2023	Página:	5 de 6
----------------	---	--------	------------	---------	--------

La eficacia del mecanismo de reclamación se revisa anualmente y según las circunstancias. Para ello, se tendrá en cuenta especialmente la opinión de las personas que hayan presentado la denuncia y, en caso necesario, se realizarán ajustes en el mecanismo de reclamación.

## 6. ¿CÓMO SE PROTEGE A LA PERSONA DENUNCIANTE DE LAS REPRESALIAS?

La protección de las personas denunciantes frente a discriminaciones u otras represalias por haber presentado denuncias o reclamaciones es un elemento central de nuestro mecanismo de reclamación.

No se tolerarán represalias contra personas que, de buena fe, denuncien conductas indebidas reales o presuntas.

Una persona que haya presentado una denuncia o una reclamación y tenga la impresión de estar sufriendo represalias por ello puede ponerse en contacto con el departamento de reclamaciones. La reclamación al respecto se examinará y tramitará de conformidad con el procedimiento establecido en el presente reglamento de procedimiento.

## 7. PRINCIPIOS DE CONDUCTA

### **Confidencialidad del mecanismo de reclamación**

Los responsables de reclamaciones tratarán de forma confidencial la identidad de la persona que realiza la denuncia y el contenido de la misma, y estarán obligados a mantener la confidencialidad. La identidad de la persona que presenta la denuncia no se revelará a terceros ajenos al departamento de reclamaciones, en la medida en que lo permita la ley.

### **Protección contra represalias**

No se tolerará ni se permitirá ningún tipo de discriminación, intimidación, hostilidad u otras represalias contra las personas que denuncien irregularidades u otras personas que colaboren en las investigaciones según su leal saber y entender.

No se permite obstaculizar o impedir las investigaciones, en particular influir en testigos y destruir o manipular documentos u otras pruebas.

### **Independencia e imparcialidad del mecanismo de reclamación**

Garantizamos la independencia e imparcialidad de los responsables de tramitar las reclamaciones.

### **Procedimiento justo**

En las investigaciones se respetarán las leyes vigentes, incluida la legislación de protección de datos, así como las normas y directrices internas correspondientes en su versión vigente.

A efectos de investigación, solo se utilizarán métodos legales y solo se tendrá en cuenta la información legalmente admisible.

### **Presunción de inocencia**

Las investigaciones se llevan a cabo de forma neutral y objetiva, respetando la presunción de inocencia. Al igual que las pruebas que incriminan a las personas sospechosas, también se investigan aquellas que pueden exculparlas.

### Respeto del principio de proporcionalidad

Las medidas de investigación deben respetar el principio de proporcionalidad, es decir, deben ser adecuadas, necesarias y proporcionadas para cumplir el objetivo de la investigación.

### Otros derechos de participación

En la medida en que existan derechos de participación de los representantes de los trabajadores durante la investigación de las reclamaciones, se involucrará a los organismos necesarios a tal efecto.

### Protección de datos

La investigación de una reclamación se llevará a cabo de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables, incluido el almacenamiento y la supresión de datos y las normas sobre transferencia internacional de datos.

## 8. Historial de cambios

Fecha	Abreviatura	Cambios
01.01.2023	MF	Fecha de inicio de validez
12.12.2023	MF	Actualización según la plantilla de Compliance.One