

# **Reglamento para el procedimiento de la gestión de denuncias**

Versión: 10/2023

Persona de contacto para consultas referentes a este Reglamento:  
Refratechnik Holding GmbH / Compliance

## **A. Información documental general**

### 1. Objeto y contexto del documento

La actuación responsable y correcta es una parte fundamental de la estructura de valores de Refratechnik y la base para el éxito empresarial y un trato justo. De acuerdo con la misión de Refratechnik «Nuestras actividades quedan definidas por la legalidad, pero más aún, por lo correcto», Refratechnik tiene la exigencia de actuar correctamente.

Con este Reglamento, Refratechnik aprueba unas normas para la comunicación de situaciones incorrectas en relación con los derechos humanos o problemas medioambientales, creando así una base para un trato transparente y justo de estos temas.

### 2. Marco regulador y ámbito de validez

Las normas vigentes rigen para todos los trabajadores del grupo Refratechnik, independientemente de sus funciones o actividad así como para todos los socios de negocio u otras partes que deseen comunicar una problemática de derechos humanos o problemas medioambientales en contexto con Refratechnik o una empresa del grupo.

## **B. Procedimiento comunicación de un aviso**

### 1. Plataforma de denuncias

A partir del 01.01.2024, Refratechnik dispondrá de una plataforma en línea (a continuación la «plataforma») que permite comunicar situaciones críticas de derechos humanos o problemas medioambientales en Refratechnik o una empresa del grupo.

### 2. Comunicación de avisos

En caso de sospecha de una situación crítica relacionada con los derechos humanos o problemas medioambientales en Refratechnik o una empresa del grupo, es posible presentar un aviso a través de la plataforma de denuncias.

Podrán comunicar avisos los trabajadores afectados o terceros, tanto identificándose como de forma anónima.

El informante deberá actuar de buena fe y solo deberá crear un aviso si cree que las informaciones facilitadas son correctas. No se considera que el informante actúa de buena fe si sabe que el hecho comunicado es falso. En caso de duda, los hechos correspondientes no deberán plantearse como hecho, sino como sospecha, valoración o manifestación de otra persona.

Son preferibles los avisos con identificación del informante ya que simplifican la verificación y garantizan la protección del mismo.

Se insta al informante, proporcionar el máximo de detalles posible y explicarlo de forma comprensible para terceros no familiarizados con la materia. Para un esclarecimiento exitoso de las infracciones es esencial obtener el máximo de información posible así como pruebas concretas. Para ello, el informante puede orientarse en las siguientes preguntas:

- ¿Qué pasó?
- ¿Cuándo pasó? (por ejemplo, fecha concreta o datos de periodicidad)
- ¿Quién estuvo involucrado?
- ¿Dónde pasó?
- ¿Cómo se procedió y cómo se documentó?
- ¿Qué unidad de organización/departamento está afectado?

El aviso se transmitirá a Refratechnik Compliance. Pocos días tras emitir el aviso, el informante recibirá una confirmación de recepción. El aviso será comprobado correspondientemente por Compliance, en su caso con la colaboración de otros departamentos. La investigación se realizará siempre con la debida diligencia y en un periodo adecuado. La investigación será justa y libre de prejuicios. Una vez finalizada la investigación, Compliance documentará sus conclusiones.

Conjuntamente con la administración de Refratechnik Holding y, en su caso, la administración de la entidad afectada, se comentarán las medidas correspondientes y se tomará una decisión al respecto.

Una vez finalizada la tramitación del caso, se comunicará el resultado al informante a través del buzón anónimo.

### 3. Investigación

La investigación se realizará siempre con la debida diligencia y en un marco temporal adecuado. Se deberá garantizar la protección de la identidad del informante en cualquier momento.

Las personas encargadas de la investigación deberán tomar todas las medidas exigibles para garantizar una investigación justa y sin prejuicios. Esto significa que, si así está previsto en las disposiciones legales locales, todas las personas posiblemente afectadas por la investigación deberán ser informadas de las acusaciones y pruebas contra ellas y deberán tener la posibilidad de defenderse.

En la medida de lo necesario, las personas a las que se les haya encomendado la investigación, podrán obtener asesoramiento especializado (p.ej. asesoramiento legal externo o interno por departamentos especializados).

### 4. Resultado de la investigación

Una vez finalizada la investigación, Compliance documentará sus conclusiones. Conjuntamente con la administración de Refratechnik Holding y, en su caso, la administración de la entidad afectada, se comentarán las medidas correspondientes y se tomará una decisión al respecto.

En el plazo de tres meses tras la confirmación de la recepción, el informante recibirá una notificación sobre los avances de la investigación en relación con el aviso.

Los avisos y las medidas correspondientes se reflejan de forma anonimizada en el informe anual.

## **C. Medidas de protección**

### 1. Protección del informante

Un aviso emitido de buena fe no debe tener consecuencias negativas para el informante. Sin embargo:

Los avisos falsos premeditados así como los daños ocasionados constituyen un abuso del sistema de información que puede tener consecuencias disciplinarias, legales a nivel laboral e incluso consecuencias penales.

### 2. Protección de datos y conservación de documentación

Todos los avisos recibidos se documentan mediante el resumen de su contenido en forma de anotación y son consultables, teniendo en cuenta la obligación de confidencialidad.

Además, se documentan los hechos, las medidas de investigación tomadas así como posibles medidas consecuenciales de Compliance, teniendo en cuenta la obligación de confidencialidad. Se conservarán durante los 2 años siguientes al final del procedimiento, a no ser que en las disposiciones legales se haya previsto otro plazo de conservación.