

# **TMD**FRICCIÓN

## **PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE QUEJAS**

Contenido

- 1. Antecedentes y objeto .....3**
- 2. Alcance .....3**
- 3. Definiciones.....3**
- 4. Objetivos.....4**
- 5. Procedimiento/responsabilidades .....5**
- 6. Datos del punto de contacto externo .....11**

## 1. Antecedentes y objeto

El objeto de este procedimiento es definir los pasos necesarios para la gestión del sistema de notificación de quejas, también conocido como sistema de denuncia de irregularidades, que incluye la recepción, evaluación, investigación y resolución de las denuncias de inquietudes, malas conductas o posibles violaciones de los derechos humanos, las políticas de la empresa o la legislación aplicable.

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todo el Grupo TMD Friction, pero también a todos los empleados, contratistas, clientes, proveedores y partes interesadas de la empresa que utilicen o interactúen con el sistema de notificación de quejas.

## 3. Definiciones

Lista de abreviaturas:

LkSG	Ley alemana sobre la diligencia debida de las empresas para prevenir violaciones de los derechos humanos en las cadenas de suministro (Ley alemana sobre diligencia debida en las cadenas de suministro).
------	---

## **4. Objetivos**

Teniendo en cuenta que un procedimiento de notificación de quejas y un sistema de denuncia eficaces son un elemento importante para seguir desarrollando la gobernanza, el cumplimiento y la gestión de riesgos de la empresa, este documento tiene por objeto

### **4.1 Animar a la presentación de denuncias:**

Fomentar una cultura que anime a los empleados y a las partes interesadas a comunicar sus inquietudes, irregularidades o posibles violaciones de las políticas de la empresa o de la legislación aplicable, así como los riesgos y deberes relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente.

### **4.2 Confidencialidad:**

Mantener una estricta confidencialidad y proteger la identidad de las personas que comuniquen sus inquietudes, a menos que lo exija la ley o sea necesario a efectos de investigación.

### **4.3 Equidad:**

Garantizar que todas las denuncias se traten de forma equitativa, imparcial y sin prejuicios a lo largo del proceso de denuncia.

### **4.4 Respuesta puntual:**

Acusar recibo y responder con prontitud a todas las denuncias recibidas a través del sistema de notificación de quejas.

### **4.5 Investigación y resolución:**

Llevar a cabo investigaciones exhaustivas de los problemas denunciados y tomar las medidas adecuadas para resolver las alegaciones fundadas.

### **4.6 Sin represalias:**

Prohibir las represalias contra las personas que informen de buena fe de sus inquietudes y proporcionar salvaguardias contra cualquier forma de represalia.

#### **4.7 Documentación y elaboración de informes:**

Mantener una documentación adecuada de los problemas notificados, las investigaciones y los resultados a efectos de registro e información.

### **5. Procedimiento/responsabilidades**

#### **5.1 ¿Quién puede presentar denuncias?**

- Todos los empleados, incluido el personal ejecutivo, de todas las empresas y centros del Grupo TMD Friction
- Trabajadores autónomos
- Contratistas y subcontratistas
- Clientes
- Proveedores
- Accionistas
- Exempleados
- Futuros empleados
- Voluntarios y becarios
- Otras partes externas potencialmente afectadas por la infracción del Código Ético de TMD Friction, los riesgos relacionados con el medio ambiente y el cumplimiento de los derechos humanos.

#### **5.2 Tipos de irregularidades que se deben denunciar**

- Fraude
- Cumplimiento normativo
- Soborno
- Corrupción
- Robo
- Mala gestión financiera
- Discriminación
- Acoso
- Represalias o venganza

- Medio ambiente, salud y seguridad
- Acoso
- Derechos humanos
- Otros no especificados.

### **5.3 Procedimiento de notificación de quejas**

#### **1. Recibir una denuncia**

Le animamos a plantearse si puede comunicar su inquietud directamente al superior de su respectivo entorno de trabajo o a alguien de TMD Friction a lo largo de la línea de mando. Si esto no es posible o si este enfoque no parece adecuado, cada empleado podrá ponerse en contacto directamente con el Vicepresidente de Auditoría Interna o con cualquier otro miembro del departamento de Auditoría Interna.

Si no se siente cómodo haciéndolo, no sabe con quién ponerse en contacto o está denunciando en calidad de parte externa, puede elevar una denuncia a TMD Friction a través de la Línea Directa de Ética.

La Línea Directa de Ética funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana, y está gestionada por un proveedor externo independiente. La Línea Directa de Ética está diseñada para proteger su anonimato y proporcionar confidencialidad. La Línea Directa de Ética ofrece la posibilidad de informar a través de internet, así como un servicio telefónico gratuito, presente en todos los países donde la empresa tiene su sede. Los datos de contacto de la Línea Directa de Ética figuran al final del documento.

Cuando se ponga en contacto a través del servicio telefónico dedicado a la Línea Directa de Ética, hablará con un gestor de llamadas especializado que le pedirá algunos datos, documentará lo que le comunique y le hará preguntas de seguimiento para aclarar la información.

A continuación, el gestor de llamadas preparará un informe sobre su inquietud, que se enviará al representante superior de la empresa TMD Friction que será responsable de determinar las medidas a adoptar, por ejemplo, una investigación formal del asunto.

En caso de que desee permanecer en el anonimato, el gestor de llamadas de la Línea Directa de Ética le proporcionará un número de referencia único y le pedirá que vuelva a llamar citando el número si desea proporcionar más información o recibir información sobre el estado de su alerta. Todas las inquietudes planteadas se tratarán de forma confidencial y únicamente compartiremos sus datos personales de contacto con TMD Friction si nos da su consentimiento a estos fines.

Se seguirá un proceso similar cuando presente la denuncia a través del portal web. La denuncia por la web le permitirá rellenar varios campos preestablecidos para que pueda proporcionar la información adecuada para enviar su denuncia. El portal también le permitirá añadir más información y solicitar feedback sobre su inquietud.

Independientemente de cómo se presente una denuncia, y tal y como se establece en la Política del Grupo GPo-CEO- 001 punto 3.2.G), TMD Friction prohíbe las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, denuncie una posible infracción o que participe en una investigación, incluso si no se encuentran pruebas suficientes para justificar su inquietud. TMD Friction tomará las medidas oportunas contra cualquier individuo que se determine que está incurriendo en una conducta de represalia.

El departamento de Auditoría Interna recibirá la denuncia comunicada y pondrá en marcha los siguientes pasos del proceso.

## **2. Evaluación de la denuncia**

El departamento de Auditoría Interna revisará la queja, irregularidad o información recibida para dilucidar si entra dentro del ámbito del procedimiento de notificación de quejas. Si se rechaza, se le enviará al denunciante una breve exposición de los motivos.

Si la denuncia es admisible, el responsable valorará el asunto y su gravedad para asignar la investigación y aclaración de los asuntos expuestos en la denuncia a los responsables correspondientes.

## **3. Acuse de recibo**

El receptor autorizado de la información o denuncia la documentará desde su recepción y acusará recibo de la misma al denunciante.

Se informará al Vicepresidente de Auditoría Interna, al Vicepresidente Ejecutivo de

Finanzas, RR. HH., Asuntos Jurídicos e Informática, y Asuntos Jurídicos del Grupo.

En caso de que el informe se refiera a infracciones de los derechos humanos o a riesgos o infracciones relacionados con el medio ambiente que entren dentro del ámbito de aplicación de la LkSG, también se informará directamente al Responsable de derechos humanos normativo.

Se informará al denunciante del rechazo o la admisibilidad de la denuncia lo antes posible, pero a más tardar una semana después de su recepción.

En caso de situaciones que puedan entrañar un riesgo grave directo para los empleados, la evaluación concluirá en un plazo de 48 horas.

#### **4. Investigación**

Se llevará a cabo una investigación exhaustiva del problema denunciado, manteniendo la confidencialidad y revelando la información solo cuando sea necesario.

El Vicepresidente de Auditoría Interna y Director Financiero, y el Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas, Recursos Humanos, Asuntos Jurídicos e Informática decidirán, caso por caso, los recursos y el enfoque necesarios para investigar y aclarar los hechos objeto de la información o denuncia.

En caso de que la denuncia entre en el ámbito de la LkSG, el Vicepresidente de Auditoría Interna y el Responsable de derechos humanos coordinarán, caso por caso, los recursos y el enfoque para investigar y aclarar los hechos en el marco de la información o denuncia presentada.

El departamento de Auditoría Interna dirigirá la investigación asegurándose de que sea equitativa, imparcial y conforme a las leyes aplicables y las políticas de la empresa.

En la medida de lo posible, debido al anonimato, se contactará con el denunciante para conocer mejor los hechos y antecedentes indicados en la denuncia.

Además, dicha comunicación debe tener como objetivo reforzar la confianza en el proceso, en la confidencialidad del denunciante y de sus datos personales, y en la protección del denunciante frente a cualquier acción de represalia.

Una vez que se haya alcanzado una resolución definitiva, se emitirá un informe, normalmente durante los tres meses siguientes a la admisión de la inquietud

notificada.

## **5. Informe, seguimiento y cierre**

El informe emitido abordará

- la información recibida en la notificación inicial de la queja,
- los hechos, la información y la documentación pertinentes recopilados durante la investigación,
- la conclusión sobre la inquietud comunicada
- y, en su caso, las medidas correctivas que deban aplicarse para evitar que se repita un suceso similar o reducir al mínimo su repetición.

A más tardar una semana después de la emisión del informe final, se informará al denunciante de la resolución de la denuncia.

Si la denuncia o la irregularidad denunciada se consideran infundadas, el informe incluirá las razones que apoyan tal apreciación, y la denuncia se archivará una semana después de informar debidamente de la resolución.

Si la situación denunciada se ha considerado fundada, se incluirán en la comunicación al denunciante las medidas correctivas adoptadas. En ese caso, habrá un seguimiento de la aplicación de dichas medidas correctivas, dentro del plazo acordado. La resolución se cerrará una vez finalizada dicha ejecución y transcurrida una semana desde que se informe debidamente de su finalización.

Tras el cierre de las denuncias, el departamento de Auditoría Interna y, en caso necesario, el Responsable de derechos humanos, conservarán adecuadamente los registros pertinentes:

- La documentación adecuada de todas las denuncias, investigaciones y medidas adoptadas se mantiene de forma segura y confidencial.
- Los registros se conservan de acuerdo con las leyes, reglamentos y políticas de la empresa aplicables.

## **6. Revisión de la eficacia**

La eficacia del procedimiento está sujeta a una revisión anual y ad hoc cuando se considere necesario.

Para evaluar la eficacia del procedimiento, se desarrollarán y revisarán los siguientes Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) cuantificables:

- Número total de quejas. Estará disponible una divulgación por canal de recepción de la queja y por tema.
- Número de quejas abiertas.
- Proporción de quejas totales y resueltas a tiempo.
- Tiempo medio de resolución de una queja.

Además, se preparará y revisará una lista de preguntas, que se basará en los criterios de eficacia de los Principios Rectores de las Naciones Unidas, para validar la eficacia del proceso y/o captar las mejoras y/o deficiencias que deban abordarse. El procedimiento de notificación de quejas se revisará y adaptará, en función de los resultados de esta evaluación de eficacia, según sea necesario.

## 6. Datos del punto de contacto externo

Los datos del punto de contacto externo son los siguientes:

### **a través de internet:**

[www.seehearspeakup.co.uk](http://www.seehearspeakup.co.uk)

Nombre de

usuario: tmdf

Contraseña: 8633

### **a través de la línea telefónica:**

- Alemania 0800 000 8875
- China 400 120 2442
- Japón 0066 3313 2761
- Rumanía 0800 896 530
- Francia 0800 918 045
- EE. UU. 1855 290 6405
- Brasil 0800 020 1614
- México 800 681 1823
- España 800 600 953
- Reino Unido 0808 129 0498
- Luxemburgo 800 21 031
- Polonia 00 800 121 1495
- EAU 8000 178 171
- Rusia 8800 100 6475