# Guía “SpeakUp”

y

## Procedimientos y Principios

### Relativos al Procedimiento de Notificación en Virtud de la Ley de Obligaciones de Debida Diligencia en la Cadena de Suministro (LkSG).

Versión: Noviembre de 2025

## Índice


1 PRINCIPIOS 3

2 ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR ESTE PROCEDIMIENTO? 3

3 ¿PARA QUÉ TIPOS DE NOTIFICACIONES SE PUEDE UTILIZAR EL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN? 3

4 ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES DE NOTIFICACIÓN SE PUEDEN ENVIAR LAS NOTIFICACIONES? 3

5 ¿QUIÉN REVISA LAS NOTIFICACIONES Y COMO FUNCIONA EL PROCESO? 5

6 ¿CÓMO SE PROTEGE A LAS PERSONAS QUE DENUNCIAN? 5

6.1 SANCIONES POR COMPORTAMIENTO ABUSIVO 5

6.2 EXCEPCIONES SOBRE LA PROTECCIÓN PROPORCIONADA AL DENUNCIANTE 5

6.3 PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS ACUSADAS / AFECTADAS 6

7 ¿QUÉ PASA DESPUÉS DE UNA DENUNCIA REALIZADA? 6

8 ¿QUÉ MEDIDAS DE INFORMES ESTAN DISPONIBLES? 8

9 PROTECCIÓN DE DATOS 8


Nota:
Para garantizar una legibilidad más fácil, se ha evitado el uso simultaneo de las formas de género masculino, femenino y otros. Todas las descripciones de personas se consideran válidas para todos los géneros, de acuerdo con el principio de igualdad de trato. El uso de lenguaje abreviado ha sido preferido únicamente por razones editoriales y no implica ningún juicio de valor.

## 1 PRINCIPIOS

Una actividad económica sostenible crea una perspectiva de futuro para el medio ambiente, la sociedad y la economía, así como para cada empleado o socio comercial de INDUS Holding AG (empresa matriz) y sus filiales.

La base fundamental de la cultura corporativa de todo el Grupo en general es una comprensión común de los valores y la reducción de riesgos para el desarrollo corporativo sostenible.

Nos resulta claro que para nosotros es evidente que el cumplimiento de las leyes y normativas tiene la máxima prioridad. Comprendemos que las infracciones pueden tener graves consecuencias para nuestro grupo empresarial, empleados, socios comerciales y demás partes interesadas. Por eso, es necesario identificar los posibles riesgos o incidentes en una etapa temprana, implementar las contramedidas adecuadas y prevenir posibles daños.

Por ello, hemos complementado nuestras medidas de honestidad y cumplimiento con un sistema eficaz de notificación de denuncias. Empleados, socios comerciales y terceros pueden plantear inquietudes o denunciar conductas irregulares en cualquier momento, incluso de forma anónima si así lo desean. Este sistema se basa en procesos estandarizados y rápidos, así como en la tramitación confidencial y profesional de las denuncias por parte del Departamento de Cumplimiento de INDUS Holding AG (en adelante, el «Departamento de Cumplimiento»).

## 2 ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR ESTE PROCEDIMIENTO?

Todos los empleados, personal temporal, empleados de proveedores directos o indirectos, socios comerciales, clientes y cualquier persona que se preocupe por el bienestar de la empresa pueden plantear sus inquietudes de forma confidencial y, por lo tanto, puede realizar notificaciones sobre posibles riesgos o infracciones.

## 3 ¿PARA QUÉ TIPOS DE NOTIFICACIONES SE PUEDE UTILIZAR EL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN?

Animamos a cualquier persona que tenga información o una sospecha legítima sobre lo siguiente a que notifica a través del proceso de notificación:

- Posibles violaciones del Código de Conducta,
- Posibles violaciones sobre los riesgos de los derechos humanos y riesgos ambientales y/o violaciones de incumplimientos de obligaciones, en su propia área de negocio o dentro de la cadena de suministro
- Posibles disputas de leyes y reglamentos,
- Posibles otras violaciones y quejas (estén o no directamente relacionadas con el cumplimiento).

## 4 ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES DE NOTIFICACIÓN SE PUEDEN ENVIAR LAS NOTIFICACIONES?

Todos los empleados y partes externas pueden presentar denuncias a través de los siguientes canales:

- DIGITAL (enlace web o aplicación móvil SpeakUp) o POR TELÉFONO: A través del sistema de notificación de denuncias digital disponible en diferentes idiomas. El sistema es gratuito.

  Pero, en caso de conexión por teléfono, pueden aplicarse cargos dependiendo del proveedor de servicios y del país. [1]

  Opcionalmente se puede acceder a él de forma anónima y a cualquier hora del día.

| | | |
|---|---|---|
| "SpeakUp" Teléfono: | Chile: | Number: +56 22 483 5917<br>*Call charged at local rate.* |
| | Spain: | Number: +34 900 031 156<br>*Call charged at local rate.* |
| Código de Organización: | 121752 | |
| Enlace Web de «SpeakUp»: | https://indus.speakup.report/Eltherm | |
| Código QR "SpeakUp": | | |

- POR CORREO POSTAL: Al Departamento de Cumplimiento de INDUS Holding AG por correo postal o electrónico a la siguiente dirección:

  *INDUS Holding AG*
  *Fachbereich Compliance*
  *- Vertraulich -*
  *Kölner Str. 32*
  *51429 Bergisch Gladbach*

  *compliance@indus.de*

- PERSONALMENTE: En caso de notificación personal, solicite una cita con antelación a través de compliance@indus.de.

Los empleados también pueden aplicar a los siguientes:

- al persona de confianza
- al departamento de recursos humanos
- su comité de empresa
- su dirección
- su responsable de cumplimiento normativo (compliance@eltherm.com)

De conformidad con el artículo 7, apartado 1, de la Ley de Protección de Denunciantes (HinSchG), cada persona que denuncia tiene la opción de presentar su denuncia a través del sistema interno de notificaciones o mediante canales externos. El legislador Alemán concede especial importancia a la notificación interna de violaciones de cumplimiento y la prioriza claramente sobre los canales externos.

## 5 ¿QUIÉN REVISA LAS NOTIFICACIONES Y COMO FUNCIONA EL PROCESO?

Nosotros tomamos en serio todas las notificaciones e informes relacionadas a infracciones e iniciamos de inmediato una investigación, asegurando que cada incidente se divulgue de forma completa, transparente y rastreable. La función del Departamento de Cumplimiento es investigar posibles infracciones preservando el anonimato de la persona que realiza la notificación. El Departamento de Cumplimiento está sujeto a un deber de confidencialidad.

El procedimiento de denuncia garantiza que no se divulgue ninguna información que pueda revelar la identidad de la persona que realiza la denuncia. En determinados casos, el Departamento de Cumplimiento está legalmente obligada a informar la(s) persona(s) acusada(s) sobre lo que se ha recibido la notificación. El requisito previo para ello es que esta notificación ya no ponga en peligro el seguimiento de la denuncia.

Además, el Departamento de Cumplimiento está obligada a cumplir con las obligaciones legales de proporcionar información a las autoridades competentes y las excepciones legales a la obligación de confidencialidad.

El acceso al sistema de notificación de denuncias y a todas las notificaciones entrantes corresponde únicamente al Departamento de Cumplimiento. El Departamento de Cumplimiento es responsable de la gestión del sistema de notificación de denuncias y, en particular, del procesamiento de las notificaciones, y está educada al respecto. Para el Departamento de Cumplimiento, el principio de objetividad y el principio de no recibir instrucciones de terceros son validos. Además de esto, se garantiza la transparencia a lo largo de todo el proceso via protegiendo los derechos tanto de la persona que notifica la denuncia como las personas acusadas.

En casos especiales, puede ser necesario involucrar a terceros en el proceso. En caso de que exista este requisito, el Departamento de Cumplimiento otorga autorización de acceso a la notificación a personas seleccionadas (por ejemplo, filiales o grupos de filiales pertinentes, abogados) respetando los principios de confidencialidad y protección de datos. Todas las personas encargadas de investigar el caso están obligadas a cumplir con las normas de confidencialidad y protección de datos.

## 6 ¿CÓMO SE PROTEGE A LAS PERSONAS QUE DENUNCIAN?

La protección a las personas que dejaron notificaciones, de cualquier desventaja o castigo por sus notificaciones es una parte importante del proceso de denuncia. Esto es cierto independientemente de si la persona que realiza la notificación se ve afectada personalmente por el incidente.

Los intentos de intimidación o los comportamientos de represalias contra cualquier persona que denuncie de buena fe un incumplimiento real o sospechoso son estrictamente inaceptables. Si surge la impresión de que una persona está siendo sometida a presión o fue objeto de represalias debido a la denuncia que ha sido realizado, esta situación debe ser comunicada inmediatamente

al centro de notificaciones. Estos intentos de intimidación o situaciones que generen desventajas también se examinan de acuerdo con los procedimientos indicados anteriormente y, si se considera necesario, se investiga a un nivel avanzado.

### 6.1 SANCIONES POR COMPORTAMIENTO ABUSIVO

Este procedimiento está diseñado para identificar riesgos e incidentes. El abuso es inaceptable. En caso de que las personas que realizan una denuncia, a sabiendas, hacen la notificación falsa o no tienen justificaciónes suficientes para creer que la información que transmiten es verdadera; nos reservamos el derecho a tomar medidas disciplinarias, iniciar procedimientos penales o reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

### 6.2 EXCEPCIONES SOBRE LA PROTECCIÓN PROPORCIONADA AL DENUNCIANTE

En ciertos casos, la protección otorgada al denunciante puede ser limitada:

- Por ejemplo, si las autoridades de investigación criminal lo solicitan, el proveedor de servicios (SpeakUp) está obligado a proporcionar grabaciones de mensajes de voz, direcciones IP y/o números de teléfono. Sin embargo, esta información no se nos transferirá.
- Casos en los que se determine que las notificaciones se hicieron intencionalmente falsas, contra realidad y/o de mala fe (“bösgläubig”);
- o los casos cuando la notificación en sí misma constituya un delito penal o ser considerado como una violación del Código de Conducta (por ejemplo: insulto, calumnia o amenaza).

### 6.3 PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS ACUSADAS / AFECTADAS

El sistema de notificaciones garantiza la protección de la persona que realiza la denuncia. Sin embargo, no debe descuidarse la protección de aquellos afectados o notificados por la notificación. En caso de que se inicia una investigación como resultado de una notificación, el Departamento de Cumplimiento informará las personas afectadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.
Este período puede ser extendido teniendo en cuenta las características del evento; por ejemplo, cuando existe el riesgo de que se destruyan pruebas o de la posibilidad que una investigación iniciada se vea obstruida de otras maneras.

Por supuesto, la presunción de inocencia se aplica hasta que se demuestre lo contrario. Las personas acusadas tienen derecho a ser escuchadas y a revisar el expediente dentro del marco legal para ejercer su derecho a la defensa. Una posible sanción solo se aplicará si la infracción se detecta claramente. Las personas afectadas tienen derecho a presentar quejas sobre las investigaciones realizadas en su contra.

## 7 ¿QUÉ PASA DESPUÉS DE UNA DENUNCIA REALIZADA?

a) Recepción de la notificación

La persona que realiza la denuncia recibe una respuesta personalizada del Departamento de Cumplimiento en el plazo de una semana. Esta respuesta podrá facilitarse por escrito, por correo electrónico o a través del sistema electrónico de notificaciones de denuncias.

En caso de una notificación (anónima) realizada a través del sistema de notificación de denuncias:

- La persona que realiza la notificación recibe un número de expediente especial para él y establece una contraseña personal. Ambos datos deben anotarse y guardarse. El número de expediente y la contraseña asociada son la clave de acceso personal para la notificación enviada por la persona que realiza la denuncia.
- Utilizando su número de expediente y contraseña, la persona que notifica la denuncia siempre puede proporcionar información adicional y ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento (de forma anónima). Cada vez que desee acceder al registro en el sistema de notificaciones, deberá volver a introducir el número de expediente y la contraseña.
- Las notificaciones realizadas se traducen (de forma anónima) dentro de las posibilidades dadas y cuando sea necesario.
- Las notificaciones realizadas por teléfono se convierten en texto escrito (se transcriben) y se elimina la grabación de voz original. [1]

b) Examinacion de la notificación

El Departamento de Cumplimiento verifica en primer lugar si existe información suficiente para que el incidente notificado podia se examinado e investigado. Si la información no es suficiente para la examinación, se contacta a la persona que ha notificado la denuncia para solicitar información adicional. También es posible establecer comunicación de forma anónima con la persona que realizó la notificación a través del Sistema de Notificación de Denuncias. Sin embargo, si no hay suficiente información para examinar la notificación, si no se puede contactar a la persona que la realizó o si se demuestra que la notificación es contrario a la realidad, el expediente en cuestión se cierra.

c) Aclaración del incidente

Cada notificación e incidente relacionado es distintiva y debe ser manejada individualmente. El Departamento de Cumplimiento el mismo examina exhaustivamente el incidente reportado o, cuando sea necesario, remitirá el asunto a la unidad responsable correspondiente (filial o grupo de filiales pertinente) de conformidad con los principios de confidencialidad y protección de datos. La unidad responsable está obligada a mantener la información estrictamente confidencial y a aclarar y/o eliminar la situación en cuestión de manera oportuna mediante la aplicación de las reglamentaciónes apropiadas y medidas necesarias. El objetivo es que se escuche atentamente a todos los implicados y que el proceso concluya lo más rápido posible, con el máximo cuidado.

Durante el proceso de examinar más a fondo la incidencia, p.ej. expertos externos, como abogados, podrían participar en el proceso. Además, si existen sospechas suficientes de que se ha cometido un delito, puede surgir la obligación de presentar una denuncia penal.

d) Desarrollo de una solución

Si, como resultado de la investigación, el Departamento de Cumplimiento o la unidad responsable correspondiente concluye que se ha producido una infracción, se elabora una propuesta de solución con respecto a los próximos pasos a seguir. En el caso de que los riesgos o

[1] Encontrará información detallada sobre la transcripción escrita de la grabación de voz en la sección de preguntas frecuentes (FAQ) de SpeakUp.

violaciones de los derechos humanos y del medio ambiente estan en cuestión, esto incluye, en particular, la determinación de medidas preventivas y correctivas. El Departamento de Cumplimiento o la unidad responsable correspondiente evalúa qué sanciones y medidas son apropiadas, necesarias y proporcionales en cada caso. En este proceso, el principio de proporcionalidad es esencial .

e) Implementación y Seguimiento

El Departamento de Cumplimiento o la unidad responsable correspondiente sigue la implementación de la propuesta de solución.

f) Finalización del proceso

Siempre que sea posible establecer comunicación con la persona que realizó la notificación, se le informa que el proceso de notificación ha finalizado.

El plazo de evaluación de una notificación puede variar desde unos pocos días hasta varios meses, dependiendo de la naturaleza del incidente. El Departamento de Cumplimiento se esfuerza por completar la examinación lo antes posible.

Si la persona que realiza la notificación no está contenta con el resultado de la examinación realizada, tiene derecho a volver a informar sobre esta situación. Esta notificación puede realizarse a través del sistema de notificación de denuncia digital o contactando directamente con el Departamento de Cumplimiento.

## 8 ¿QUÉ MEDIDAS DE INFORMES ESTAN DISPONIBLES?

Los informes anónimizados relacionados a eventos reportados, se presentan regularmente por el Departmento de Cumplimiento a la Junta Directiva de INDUS Holding AG. La Junta Directiva remite este informe al Comité de Auditoría. A petición del Comité de Auditoría, el informe también podrá ser presentado directamente por el Responsable de Cumplimiento.

Las direcciónes de las filiales están invitadas por la Junta Directiva de INDUS Holding AG una vez al año, para presentar un informe anónimo sobre eventos relacionados con el cumplimiento.

## 9 PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de los datos tanto de los denunciantes como de las personas afectadas está garantizada dentro del marco legal. Las informaciónes se comparte únicamente en la medida necesaria y de forma limitada, tanto en términos de contenido como en la cantidad de personas que pueden acceder a élla (el denominado principio de “solo lo que se necesita saber” – Need-to-Know-Principle).