



ArcelorMittal

# Procedimiento de reclamación





1. Propósito	3
2. Alcance	3
3. Principios y objetivos	3
4. Glosario	4
5. Funciones y responsabilidades	4
6. Proceso de tramitación de reclamaciones	5
6.1. Presentar una preocupación	6
6.2. Canalizar una preocupación	6
6.3. Investigación	8
6.4. Medidas correctoras	11
6.5. Escaladas	11
7. Informes a autoridades externas	11
8. Control y pruebas	11
9. Procedimiento de recurso	11
10. Informes	11
Anexo I: Definición de los tipos de reclamaciones	12

## 1. Propósito

El objetivo de este Procedimiento de Reclamación es proporcionar a los trabajadores de ArcelorMittal y a las partes interesadas externas un proceso accesible y predecible para la investigación de sus preocupaciones planteadas. Además, este Procedimiento de Reclamación debe proporcionar un requisito mínimo para los empleados que se ocupan de la coordinación e investigación de las preocupaciones de la plantilla y de las partes interesadas externas.

Estas directrices deben tenerse en cuenta e integrarse en todas las acciones futuras y deben leerse junto con la Política de ArcelorMittal sobre Denuncias de Irregularidades, el Código de Conducta Empresarial, la Política de Derechos Humanos y la Política de Abastecimiento Responsable, cuyos principios se respaldan plenamente en el presente documento.

## 2. Alcance

El presente Procedimiento de Reclamación se aplica a todas las zonas geográficas en las que ArcelorMittal opera o realiza actividades. Cuando la legislación de determinados países exija una norma más estricta, prevalecerá la norma local.

El presente Procedimiento de Reclamación se aplica a la plantilla de ArcelorMittal, incluido el personal fijo y no fijo del Grupo ArcelorMittal y, con sujeción a la normativa local, a todas sus filiales, subsidiarias, incluidas las sucursales y oficinas de representación, y contratistas, a menos que los requisitos legales o de supervisión o consideraciones de proporcionalidad determinen lo contrario. También se aplica a terceros (personas y organizaciones, incluidas las partes interesadas).

Este Procedimiento de Reclamación se aplica a los asuntos no forenses, que son todos los asuntos, excluidos los de la Categoría 7 descrita en el Anexo 1: Comportamiento delictivo (Conflicto de intereses, fraude en los estados financieros, irregularidades contables, falsificación de contratos, informes o registros, pagos indebidos o sobornos, corrupción, apropiación indebida o uso indebido de activos, blanqueo de dinero, manipulación de registros y fraude de ciberseguridad).

El Consejo de Administración de ArcelorMittal es responsable de supervisar y controlarelenfoque de ArcelorMittal en materia de denuncia de irregularidades.

## 3. Principios y objetivos

El enfoque esbozado en este Procedimiento de Reclamación debe alinearse con los principios generales descritos en la Política de Denuncias de ArcelorMittal. Además, la coordinación y la investigación de las preocupaciones planteadas por los trabajadores y por terceros deben atenderse siempre a los siguientes principios:

- **Competencia:** Los investigadores deben tener la experiencia y los conocimientos necesarios para llevar a cabo una investigación creíble. En este sentido, todas las áreas de negocio, unidades o funciones deben asegurarse de que los investigadores reciben la formación adecuada.
- **Confidencialidad:** Los informes de denuncia de irregularidades y los posteriores informes de investigación se tratarán con la máxima confidencialidad y de conformidad con la legislación aplicable.
- **Independencia:** Los investigadores deben estar libres de prejuicios o conflictos de intereses reales o aparentes.
- **Objetividad e imparcialidad:** Toda la información debe revisarse y analizarse utilizando las mismas normas, y las conclusiones de una investigación deben basarse en los hechos, no en una opinión filtrada por el sistema de valores personales del investigador.
- **Prevención de represalias:** Quienes denuncien conductas indebidas posibles o reales y quienes cooperen en una investigación deben estar protegidos frente a represalias.
- **Previsibilidad:** Proporcionar un procedimiento claro y conocido con un plazo indicativo en función del tipo de proceso predefinido, aportando claridad sobre los posibles resultados, soluciones y seguimiento.
- **Profesionalidad:** Las investigaciones deben realizarse con integridad, imparcialidad y diligencia. La forma en que se lleva a cabo la investigación refleja la profesionalidad de la empresa. Las investigaciones deben ser siempre respetuosas con todas las partes y llevarse a cabo con imparcialidad, objetividad e integridad. Los investigadores deben trabajar de forma diligente, eficiente y ética.
- **Puntualidad:** Se proporcionará información al denunciante en un plazo razonable. Cada investigación debe iniciarse inmediatamente después de que se plantee la preocupación y llevarse a cabo lo más rápidamente posible, teniendo en cuenta la complejidad de la investigación. Todas las investigaciones no deben durar más de tres meses o seis meses en casos debidamente justificados<sup>1</sup>.
- **Equitativo:** El proceso pretende garantizar que las personas con problemas puedan acceder a información adecuada, orientación y conocimientos esenciales para participar en un procedimiento de reclamación en condiciones justas, informadas y respetuosas.
- **Transparencia:** Cuando proceda, el proceso promoverá la transparencia manteniendo informadas a las partes implicadas sobre el progreso de la investigación y proporcionando detalles sobre la eficacia del mecanismo de reclamación para generar confianza y abordar las preocupaciones públicas pertinentes.

<sup>1</sup> En los casos en que la normativa local imponga normas más estrictas, éstas deben prevalecer. Por el contrario, cuando las leyes locales sean más permisivas, las unidades de negocio deberán atenderse a los plazos especificados en este Procedimiento de Reclamación.

## 4. Glosario

La **función central** de supervisión actúa como una entidad central que garantiza prácticas normalizadas, supervisa las investigaciones y gestiona los casos más graves para mantener las normas y el cumplimiento de la organización.

Procedimiento de control y **comprobación de la conformidad**: procedimiento que ilustra las etapas de ejecución de las actividades de control y comprobación.

La **Red de Cumplimiento** se refiere a los Responsables de Cumplimiento alineados y que dan cobertura a un área de negocio, unidad o función específica.

Por **Programa** de Cumplimiento se entiende un conjunto de documentos que incluye políticas y procedimientos de cumplimiento, formaciones en materia de cumplimiento, certificados de cumplimiento, así como la evaluación periódica de la aplicación y eficacia del Programa de Cumplimiento y auditorías destinadas a detectar incumplimientos.

Por infracción, también denominada queja, se entiende cualquier sospecha de irregularidad u observación de problemas o conductas indebidas reales planteadas por el denunciante. Abarca las injusticias percibidas que evocan el sentimiento de derecho de un individuo o un grupo, que puede basarse en la ley, un contrato, promesas explícitas o implícitas, prácticas consuetudinarias o nociones generales de justicia de las comunidades agraviadas. Mientras tanto, los incidentes se investigan a través de los respectivos procesos de gestión de incidentes y deben remitirse si se denuncian a través del canal de denuncia de irregularidades.

El **Comité Global de Quejas** es un comité interno encargado de supervisar el progreso y la investigación de las preocupaciones críticas a nivel del Grupo. Está formado por el Jefe de Recursos Humanos del Grupo, el Jefe de Aseguramiento Global, el Responsable de Cumplimiento del Grupo y el Jefe de Desarrollo Sostenible.

**Investigador** es una persona responsable de llevar a cabo la investigación de problemas en un determinado segmento o unidad de negocio de ArcelorMittal y de documentar los resultados en informes de investigación.

El **Comité Local de Reclamaciones** es un comité interno de un determinado segmento o unidad de negocio de ArcelorMittal. Es responsable de identificar la categoría a la que pertenece el problema, evaluar su nivel de riesgo, enviar el problema a la(s) unidad(es) de investigación adecuada(s) y hacer un seguimiento del estado de la investigación, la corrección y el cierre.

El **denunciante**, también conocido como denunciante, es una persona que registra/notifica una preocupación a través del canal de denuncia de ArcelorMittal o a través de otro canal de comunicación oficial de la Empresa, tal y como se define en este Procedimiento. El contacto con el denunciante debe realizarse preferentemente a través del canal de denuncia. Si el denunciante se identifica y/o informa de otros medios de comunicación, también se podrá establecer contacto por estos medios.

El **Canal de Denuncias** es la vía de comunicación, anónima o no, de conductas y/o actuaciones contrarias a las normas de conducta y directrices internas de ArcelorMittal y a la legislación aplicable a la Sociedad. El canal de denuncia de irregularidades está a disposición de los públicos internos y externos de ArcelorMittal, incluidos, entre otros, sus empleados propios y externos, becarios y aprendices en prácticas, clientes, proveedores, prestadores de servicios, partes interesadas, miembros de la Administración y miembros de la comunidad en la que opera ArcelorMittal.

## 5. Funciones y responsabilidades

En relación con el Procedimiento de Denuncia, las funciones y responsabilidades se dividen entre el denunciante, la Función Central de Supervisión, el Comité Local de Denuncias en cada unidad de negocio, el investigador como parte de un departamento local específico (y para algunas cuestiones central), incluyendo, pero no limitado a Salud y Seguridad, RRHH, Sostenibilidad, etc. y el Comité Global de Denuncias.

El Whistleblower debería:

- Presentar la preocupación a través de un canal seleccionado (por ejemplo, línea directa, página web, etc.) de forma anónima o no anónima;
- Proporcionar información adicional a través del canal de denuncia de irregularidades si es necesario para garantizar una investigación exhaustiva.

---

La Función Central de Supervisión es responsable de:

- Supervisar y controlar las investigaciones en todas las unidades;
- Elaboración de informes consolidados recibidos de segmentos/unidades de negocio;
- Tratar los casos remitidos/escalados que deberían ser gestionados por las funciones centrales;
- Tratar o encaminar la revisión de casos específicos que se deban investigar nuevamente por funciones corporativas.

---

El Comité Local de Reclamaciones es responsable de:

- Realizar una evaluación de riesgos basada en el juicio sobre todos los problemas y determinar la prioridad, el alcance y la profundidad de la investigación y las partes interesadas que deben participar;
- Comprender los distintos procesos de reclamación, remitir las preocupaciones planteadas al departamento pertinente para su investigación y comunicarlas a las partes interesadas;
- Para los casos no anónimos, ponerse en contacto con el denunciante preferiblemente a través del canal de denuncias, establecer una comunicación y mantenerle informado sobre las medidas adoptadas en relación con su preocupación;
- Supervisar el estado de la investigación y comunicar al denunciante información actualizada sobre los próximos pasos y las medidas que se están tomando en relación con el asunto;
- Realizar un seguimiento con los investigadores en caso de que surjan dudas y prestar apoyo en los bloqueos y/o trasladar las preocupaciones a la Función Central de Supervisión, si es necesario;
- Supervisar el plan de acción/ejecución para ofrecer soluciones a los denunciantes, en caso necesario;
- Registro de estadísticas con arreglo a las categorías definidas en el anexo 1, especificando la materialidad y criticidad de los problemas, así como el estado de la investigación.

El investigador es responsable de:

- Comprobación de si el problema se ha asignado correctamente al departamento de investigación y comunicación con el Comité Local de Reclamaciones en caso de asignación errónea;
- Realizar entrevistas con el denunciante (sólo en los casos no anónimos) y los testigos para recabar más información si es necesario;
- Solicitar y revisar documentos adicionales en caso necesario;
- Garantizar una investigación a tiempo y no incumplir los plazos establecidos explicados anteriormente;
- Informar continuamente sobre el estado de la investigación;
- Concluir la investigación, resumir las conclusiones en un informe de investigación basado en los criterios normalizados e identificar las lecciones aprendidas para mejorar el mecanismo con el fin de prevenir futuras reclamaciones y daños;
- Sugerir medidas correctoras de los problemas investigados.

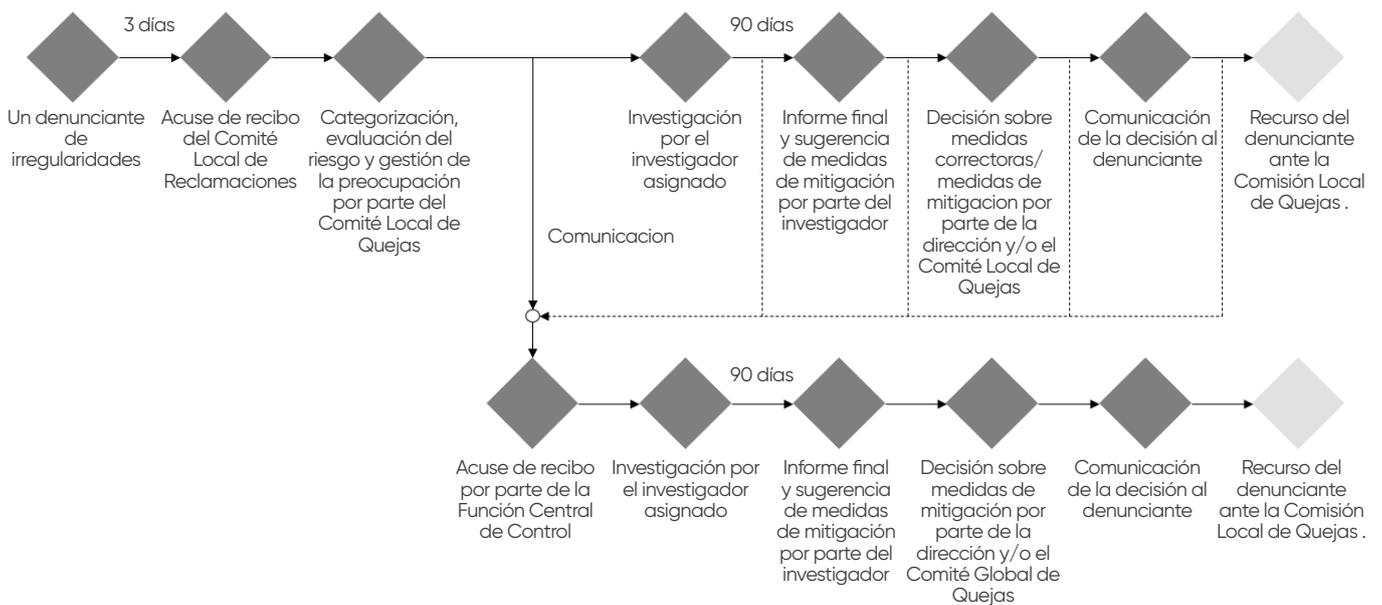


El Comité Global de Reclamaciones es responsable de:

- Decidir los pasos siguientes en relación con los problemas planteados;
- Identificar, debatir y decidir cambios en el proceso de denuncia de irregularidades y en las herramientas;
- Identificar, debatir y decidir las mejoras continuas del proceso y las herramientas de denuncia de irregularidades;
- Decidir las medidas correctoras que deben aplicarse, especialmente en el caso de medidas correctoras que requieran la adopción por todo el grupo o por todas las unidades.

## 6. Proceso de tramitación de reclamaciones

Cualquier preocupación que indique la implicación de los Vicepresidentes Ejecutivos (EVP), Vicepresidentes (VP), Directores Generales (GM) y/o la dirección ejecutiva de la unidad de ArcelorMittal deberá comunicarse directamente al Jefe de Global Assurance. En todos los demás casos, deberá seguirse el procedimiento descrito a continuación.



Los plazos indicados son sólo referencias y pueden ser sustituidos por requisitos reglamentarios locales.

## 6.1. Presentar una preocupación

Todos los empleados y partes interesadas externas deben poder plantear sus preocupaciones de forma confidencial a través de los canales de denuncia de irregularidades establecidos en ArcelorMittal, tal y como se indica en la Política de Denuncias.

Todos los canales deben comunicarse a los empleados y a las partes externas y deben estar disponibles en todo momento para plantear una preocupación.

Cuando se reciba una preocupación a través de un canal de comunicación distinto del canal de denuncia de irregularidades, la unidad de negocio que reciba la preocupación deberá dirigirla al Comité Local de Quejas a través del correo electrónico, para que sea registrada, categorizada, evaluada e investigada de acuerdo con este Procedimiento de Quejas.

De conformidad con los requisitos de calendario aplicables, el Comité Local de Reclamaciones pertinente enviará al denunciante un acuse de recibo de la denuncia a su debido tiempo.

## 6.2. Canalizar una preocupación

El Comité Local de Quejas es el principal responsable de remitir los casos de denuncia de irregularidades a las unidades responsables para su investigación. El Comité Local de Reclamaciones debe leer detenidamente los hechos del caso y no debe basarse en la clasificación declarada por el denunciante, para evitar clasificaciones erróneas.

Si una reclamación perteneciente a la Categoría 7 (Comportamiento delictivo) se clasifica erróneamente, el Comité Local de Reclamaciones deberá reclasificarla sin demora y enviarla a la función responsable (Global Assurance). Cualquier preocupación que indique la implicación de los Vicepresidentes Ejecutivos (EVP), Vicepresidentes (VP), Directores Generales (GM) y/o la dirección ejecutiva de la unidad de ArcelorMittal deberá dirigirse directamente al Jefe de Global Assurance.

### Procesos de reclamación

Se han identificado todos los procesos de reclamación relevantes para ArcelorMittal teniendo en cuenta la estructura organizativa, el modelo de negocio y el panorama de procesos. La lista de procesos de reclamación identificados se actualizará de forma continua.

La dirección local debe designar a la(s) persona(s) responsable(s) de desempeñar la función del Comité Local de Quejas, así como a las personas de los departamentos funcionales que recibirán e investigarán las quejas.

El Comité Local de Reclamaciones clasifica la preocupación planteada en el proceso de reclamación adecuado. En caso de que haya más tipos de reclamaciones implicadas en un asunto concreto, el Comité Local de Reclamaciones decide el titular del caso. A continuación, todas las unidades participantes colaboran para investigar el caso y el propietario correspondiente asume la responsabilidad. La existencia, el progreso y los resultados de la investigación de cualquier preocupación deben revelarse y/o discutirse sólo con personas que tengan una necesidad legítima de acceder a esta información y sean sustanciales para la investigación.

Los procesos de reclamación establecidos en ArcelorMittal se incluyen en las siguientes categorías<sup>2</sup>. La función de propietario responsable que se indica a continuación es una sugerencia y la dirección local debe tener la discreción de hacerlo, siempre que se preserve la integridad y confidencialidad del proceso. Todos los tipos de quejas se definen en el Anexo I.

## I. Reclamaciones legales y de cumplimiento<sup>3</sup>

### Categoría 1: Medio ambiente

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Medio ambiente y clima	Departamento de Medio Ambiente	Entorno empresarial

### Categoría 2: Comunidades afectadas

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Derechos de los pueblos indígenas, reasentamiento y medios de subsistencia	Sostenibilidad	Responsabilidad empresarial
Participación de las comunidades afectadas y las partes interesadas	Sostenibilidad	Responsabilidad empresarial

### Categoría 3: Salud y seguridad

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Salud y seguridad	Salud y seguridad	Grupo Salud y Seguridad

### Categoría 4: Derechos humanos

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Trabajo infantil	RRHH	Grupo RRHH
Trata de seres humanos y esclavitud	RRHH	Grupo RRHH
Seguridad, violencia o amenaza	RRHH	Grupo RRHH

### Categoría 5: Derechos laborales

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Condiciones de trabajo, asociación, salarios e indemnizaciones	RRHH	Grupo RRHH
Discriminación	RRHH	Grupo RRHH
Acoso	RRHH	Grupo RRHH

<sup>2</sup> Estas categorías están concebidas únicamente a efectos de información interna y podrían no corresponderse exactamente con la terminología jurídica que figura en los documentos oficiales.

<sup>3</sup> De acuerdo con el triaje basado en el riesgo, si un problema se evalúa como de nivel 4 o 5, debe remitirse inmediatamente a la función central de supervisión.

### Categoría 6: Ética y gobernanza empresarial

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Mala conducta (por ejemplo, uso indebido de las redes sociales)	RRHH	Grupo RRHH
Regalos y entretenimiento	Global Assurance	Global Assurance
Información privilegiada	Conformidad	Grupo Cumplimiento
Protección de datos/ Ciberataques (hacking)	Corresponsal local de TI, RRHH y Protección de Datos	Informática del Grupo, RRHH del Grupo, Responsable de Protección de Datos del Grupo

## II. Denuncias forenses

### Categoría 7: Comportamiento delictivo

Tipo de reclamación	Indicación de la posible función propietaria responsable (en la unidad de negocio o central)	Función central de supervisión
Conflicto de intereses	Global Assurance	Global Assurance
Fraude en los estados financieros	Global Assurance	Global Assurance
Irregularidades contables	Global Assurance	Global Assurance
Falsificación de contratos, informes o registros	Global Assurance	Global Assurance
Pagos indebidos, soborno y corrupción	Global Assurance	Global Assurance
Malversación/uso indebido de activos	Global Assurance	Global Assurance
Blanqueo de dinero	Global Assurance	Global Assurance
Manipulación de registros	Global Assurance	Global Assurance
Fraude a la ciberseguridad	Global Assurance	Global Assurance

Cualquier asunto enumerado en las categorías 1-7 anteriores, que indique la implicación de los Vicepresidentes Ejecutivos (EVP), Vicepresidentes (VP), Directores Generales (GM) y/o directivos de unidad de ArcelorMittal, deberá comunicarse directamente al Jefe de Global Assurance.

### III. Reclamaciones (otros comentarios o asuntos no contenciosos)

Todas las demás reclamaciones que no estén clasificadas anteriormente, deben incluirse en esta categoría (por ejemplo, un comportamiento inadecuado en el lugar de trabajo que no se considere discriminación ni acoso u otros).

#### Triaje basado en el riesgo

El Comité Local de Reclamaciones realiza una evaluación de riesgos basada en el juicio sobre todos los casos entrantes para comprender el riesgo subyacente para el Grupo y priorizar la investigación del caso en consecuencia. Todas las preocupaciones se clasifican en cinco niveles en función de su criticidad y materialidad.

La criticidad de los problemas se basa en los siguientes criterios: nivel de daño directo (que va de insignificante a grave, en función de la vulnerabilidad y la eficacia de las medidas correctoras/de recuperación), infracción de la conducta delictiva, violación de las políticas y normativas de la empresa, e inmediatez de la acción requerida, en función de la obstaculización del trabajo cotidiano.

#### - Niveles de criticidad

Gravedad	Descripción
Grave	Daños graves, infracciones importantes de la conducta delictiva, infracciones graves de las políticas, acción inmediata
Alta	Daño considerable, implicaciones importantes, posibles infracciones de conducta, atención inmediata
Moderado	Daño moderado, implicaciones moderadas, manejable con procedimientos estándar.
Bajo	Daño menor, pocas implicaciones, impacto mínimo, gestionado mediante procedimientos rutinarios.
Muy bajo	Daño insignificante, implicaciones muy bajas, impacto no significativo

La materialidad de las preocupaciones se basa en los siguientes criterios: impacto financiero, impacto legal, impacto en la reputación e impacto en los derechos humanos, incluida la escala de dicho impacto, el alcance de la población afectada (interna y externa) y la irremediabilidad del impacto. Las preocupaciones materiales son aquellas en las que existen pruebas de acciones u omisiones que pueden exponer a ArcelorMittal a estos riesgos. Además, las preocupaciones relacionadas con la salud y la seguridad de los empleados y de terceros o la exposición de datos personales tratados por ArcelorMittal deben clasificarse como materiales.

#### - Niveles de materialidad

Gravedad	Descripción
Grave	Grave impacto financiero, jurídico o en la reputación, gran alcance poblacional, consecuencias irreversibles
Alta	Elevado impacto financiero, jurídico o en la reputación, considerable alcance poblacional, consecuencias difíciles de revertir.
Moderado	Impacto financiero, legal o de reputación moderado, alcance poblacional moderado, consecuencias reversibles.
Bajo	Bajo impacto financiero, legal o reputacional, pequeño alcance poblacional, consecuencias fácilmente reversibles.
Muy bajo	Impacto financiero, jurídico o sobre la reputación muy bajo, alcance poblacional muy pequeño, consecuencias insignificantes.

Basándose en los niveles definidos de criticidad y materialidad explicados anteriormente, el Comité Local de Reclamaciones asigna un nivel de riesgo a todas las preocupaciones utilizando la siguiente matriz:

Criticidad/ materialidad	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alta	Grave
Muy bajo	Nivel 1	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 2	Nivel 3
Bajo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3
Moderado	Nivel 2	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3	Nivel 4
Alta	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Grave	Nivel 3	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 5

La prioridad de cada caso debe comunicarse a la función investigadora correspondiente.

Hay tipos específicos de quejas que siempre se asignan al riesgo de nivel 4 y requieren coordinación e investigación a nivel corporativo. La Función Central de Supervisión se encargará de estos casos y asignará equipos de investigación a nivel corporativo según sea necesario; estos casos no deben tratarse a nivel local:

- Acoso sexual,
- Discriminación o acoso con un impacto material potencial para el denunciante y/o ArcelorMittal (incl. delito penal, responsabilidad, etc.).

Cualquier preocupación que indique la implicación de los Vicepresidentes Ejecutivos (EVP), Vicepresidentes (VP), Directores Generales (GM) y/o la dirección ejecutiva de la unidad de ArcelorMittal deberá remitirse directamente al Jefe de Global Assurance.

Los problemas medioambientales y sociales importantes (por ejemplo, riesgos medioambientales a gran escala, incidentes que afecten a varios empleados, problemas relacionados con la esclavitud moderna) deben comunicarse a la Función Central de Supervisión en cuanto surjan.

En los casos en que se cumplan dichos criterios o cuando sea necesario, la unidad local deberá elevar los casos a la Función Central de Supervisión para su revisión e investigación. En caso necesario, la Función Central de Supervisión podrá recurrir al Comité Global de Reclamaciones durante la investigación y para la resolución de estos casos.

### 6.3. Investigación

A continuación, el asunto se remite al departamento pertinente, donde un investigador asignado lleva a cabo una investigación y proporciona actualizaciones periódicas al Comité Local de Reclamaciones. Si se determina que el asunto se asignó inicialmente al proceso de reclamación equivocado, el investigador devuelve el asunto al Comité Local de Reclamaciones para su reasignación.

Todos los investigadores asignados oficialmente deben recibir una formación específica y adaptada a la investigación del tipo de queja concreto. En este sentido, todas las áreas de negocio, unidades o funciones deberán garantizar una formación adecuada a los investigadores. La empresa hará todo lo posible por apoyar la formación.

Se recomienda que todos los investigadores firmen un acuerdo de confidencialidad facilitado por el Departamento Jurídico y/o de Cumplimiento.

#### 6.3.1 Preparación de una investigación

Es importante que el investigador formule preguntas directas y claras para facilitar la comprensión del denunciante y la recopilación de información adicional.

Cuando se reciba una solicitud a través de canales de comunicación distintos del canal de denuncia, el investigador se asegurará de que toda la información quede debidamente registrada por el Comité Local de Quejas.

La preparación ulterior de la investigación debe abarcar los siguientes puntos:

- Objetivos y alcance de la investigación.
- Qué información hay que buscar y cómo obtenerla.
- A quién se debe mantener informado de su progreso.
- Quién dentro de la empresa no debe participar en la ejecución de la investigación.
- El calendario y el programa de actividades, incluidos el orden y el tema de las entrevistas y la obtención de documentos.
- Cómo deben sugerirse y adoptarse las revisiones del plan inicial.
- Si se debe notificar a las fuerzas del orden, cuándo y cómo.
- Quién participará y sus funciones exactas.
- Determinar los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad.
- Garantizar que la empresa pueda funcionar con la mayor normalidad posible durante la investigación.
- Medidas para garantizar la confidencialidad y la protección de los datos personales.
- El recurso a expertos externos, como informáticos o contables forenses.
- El formato exacto del informe de investigación.

Si la preocupación no incluye suficiente información que permita una investigación exhaustiva, el investigador deberá, a través del canal de denuncia de irregularidades u otros canales de comunicación que puedan estar disponibles, solicitar información adicional al denunciante. Si una preocupación es anónima, el investigador hará todo lo posible por investigarla. Sin embargo, los denunciantes deben ser conscientes de que una evaluación exhaustiva de las preocupaciones planteadas de forma anónima puede resultar más difícil.

### 6.3.2 Métodos de investigación

El triaje inicial basado en el riesgo se encarga de reconocer la naturaleza específica y las características individuales de cada preocupación. El proceso de triaje debe reconocer la diversidad de las preocupaciones que recibe, ya que las diferentes investigaciones requieren enfoques distintos; no existe un método único. Cada alegación tiene sus propias complejidades, que requieren métodos adaptados para abordarlas con eficacia. De ahí que los investigadores deban tener un enfoque adaptable y flexible, que permita un tratamiento preciso de cada reclamación.

Por todo ello, el procedimiento distingue tres métodos principales de investigación: entrevistas, recopilación y revisión de documentos, e investigaciones medioambientales.

#### A) Entrevistas

Entrevistar a una persona es una forma primordial de obtener los hechos, evaluar la credibilidad de cualquier alegación y determinar la importancia y el significado de cualquier documentación que se considere pertinente para la investigación. Para sacar el máximo provecho de una entrevista, el investigador debe haber investigado a fondo el tema y el entrevistado y haber preparado cuidadosamente sus líneas de interrogatorio.

Debe elaborarse una lista de las personas que deben ser entrevistadas. Esto debe incluir a cualquier persona que haya abandonado la empresa poco antes o después de que se cometiera la presunta infracción.

Hay que pensar detenidamente quién estará presente en la entrevista. Lo ideal es que el mismo equipo de personas realice todas las entrevistas, ya que ello aportará coherencia y garantizará que se reconozca inmediatamente cualquier contradicción en el testimonio. También debe pensarse dónde y cuándo se celebrará la entrevista, si -con el consentimiento- se grabará o cómo se tomarán las notas y en qué orden deben formularse las preguntas previstas.

Debe informarse a las personas entrevistadas de que se trata de un ejercicio de investigación en el que se pide la colaboración de todo el personal actual o pasado. La confidencialidad es un principio fundamental del proceso. Debe subrayarse su importancia confidencialidad y explicarse que la entrevista en sí no forma parte de ningún proceso disciplinario. El entrevistador no debe mostrarse agresivo con la persona interrogada y debe utilizar toda la documentación disponible para ayudar al entrevistado a recordar y relatar los hechos. A los entrevistados no se les debe dar ninguna información que no tengan ya ni contarles lo que han dicho otros entrevistados.

Lo ideal sería entrevistar lo antes posible a las personas de las que se espera que dispongan de más información relevante para la investigación. Esto también reduce la posibilidad de que no se identifique información importante debido al olvido de hechos, la indisponibilidad de testigos o la pérdida o deterioro de posibles pruebas.

Un entrevistador debe determinar qué detalles exactos conoce la persona entrevistada sobre las alegaciones, cómo conoce esos detalles, qué pruebas puede presentar o citar para corroborar su versión de los hechos, qué otros testigos pueden apoyar su relato y hasta qué punto es creíble su testimonio en comparación con el de otros entrevistados. También deben establecerse estrategias para garantizar el cumplimiento de la ley y de cualquier obligación contractual en caso de que una persona se niegue a participar en la investigación, solicite representación legal, se niegue a responder a determinadas preguntas o pida una amnistía antes de dar respuestas.

Las entrevistas serán uno de los métodos que se seguirán cuando se traten determinadas reclamaciones como Salud y Seguridad y Derechos Laborales (despido improcedente, libertad de asociación, reunión y negociación colectiva, salarios e indemnizaciones, condiciones de trabajo favorables, discriminación, acoso). La investigación de otras quejas puede requerir conocimientos técnicos. La dirección local debe proporcionar los medios necesarios para realizar esas investigaciones.

#### B) Recopilación y examen de documentos

La documentación puede ser una parte de vital importancia en cualquier investigación. Por ello, debe prestarse especial atención a la búsqueda, obtención y almacenamiento de todos los documentos pertinentes:

- Compruebe si la información facilitada es suficiente para realizar la investigación y proporciona suficiente contexto; en función de la clasificación del caso, determine si necesita acceder a documentación adicional.
- Deben hacerse copias de todos los documentos originales. Estas copias deben ser con las que los investigadores trabajen a diario para no poner en peligro los originales. Los documentos originales no deben marcarse ni alterarse en modo alguno.
- Si es posible, obtenga los documentos originales de más de una fuente, para verificar su autenticidad. Asegúrese de indicar qué copia del documento procede de qué fuente.
- Si es posible, rastree el movimiento y la ubicación de los documentos relevantes para la investigación en todo el Grupo.
- Si una persona se niega a entregar un documento amparándose en el privilegio contra la autoinculpación o intenta destruir la documentación pertinente, póngase en contacto con el Departamento Jurídico.
- Si se necesita documentación en posesión de un antiguo empleado para realizar la investigación, póngase en contacto con el Departamento Jurídico.

## C) Investigaciones medioambientales

Debido a la naturaleza técnica y a la complejidad de los procedimientos medioambientales, en particular de las investigaciones medioambientales forenses, es imperativo señalar que estos procedimientos suelen estar a cargo de expertos que poseen conocimientos y aptitudes especializados en el campo de las ciencias medioambientales, forenses y disciplinas afines. No obstante, este procedimiento presenta una serie de pasos básicos que deben seguirse en cualquier investigación medioambiental:

- **Evaluación visual preliminar del lugar en busca de pruebas:** Realización de una evaluación inicial para identificar visualmente cualquier indicio observable de problemas o irregularidades en el lugar.
- **Adquisición y aseguramiento del material de muestra:** Recogida y conservación de muestras del yacimiento de forma que se garantice su integridad y se evite su contaminación o degradación.
- **Reconocimiento de anomalías y estructuras del subsuelo:** Empleo de técnicas para identificar cualquier anomalía oculta o del subsuelo, fracturas o irregularidades estructurales que puedan estar presentes.
- **Rastreo y perfilado químico (análisis isotópico):** Realización de un análisis exhaustivo de las composiciones químicas dentro de las muestras, empleando técnicas como el perfilado isotópico para determinar su origen y características (sólo apto para profesionales técnicos).
- **Examen de laboratorio utilizando métodos cromatográficos:** Realización de procedimientos de laboratorio utilizando la cromatografía para separar y analizar los componentes de las muestras recogidas y obtener información detallada sobre sus componentes (sólo apto para profesionales técnicos).
- **Interpretación de análisis y visualización de resultados:** Evaluar y representar visualmente los datos obtenidos de los análisis para comprender e ilustrar las implicaciones de las conclusiones.

Los pasos esbozados para el proceso de investigación medioambiental, como se ha detallado anteriormente, normalmente requerirían una comprensión exhaustiva de la ciencia medioambiental, metodologías forenses y conocimientos técnicos relacionados. Se recomienda encarecidamente que estos procedimientos sean realizados por personas que posean los conocimientos técnicos y la experiencia profesional necesarios en investigaciones medioambientales.

### 6.3.3 Análisis de la investigación

El análisis de todos los hechos relevantes, los testimonios de los testigos y las pruebas aportadas es crucial para garantizar que la investigación alcance sus objetivos. Permite extraer conclusiones y puede ayudar a los investigadores a decidir qué medidas deben tomarse, en su caso.

Siempre que la investigación sea compleja o el hecho denunciado en la preocupación requiera una mayor independencia en la investigación o análisis especializados, el investigador podrá, con el apoyo del Departamento Jurídico y/o de Cumplimiento, solicitar el apoyo de terceros especializados, como empresas de consultoría y/o despachos de abogados.

En la medida de lo posible, los asuntos deberán investigarse en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha de recepción del asunto por el investigador. Las desviaciones

de este periodo de autorización definido deberán documentarse, incluidos los motivos del retraso.

### 6.3.4 Informe de investigación

El informe de investigación se elabora al término de la investigación e incluye un resumen de los hechos recopilados.

Una vez abordadas todas las cuestiones y concluida la investigación, se elabora el informe de investigación. El informe incluirá:

- Un resumen de los hechos recopilados a lo largo de la investigación, incluida una cronología de los acontecimientos;
- Las personas entrevistadas y los documentos revisados;
- Una breve discusión de las evaluaciones de credibilidad alcanzadas;
- Si el informe del denunciante estaba justificado, no estaba justificado o los resultados de la investigación no eran concluyentes. Si el informe ha sido motivado, se detallarán debidamente los resultados que apoyan esta conclusión;
- La conclusión o conclusiones específicas alcanzadas sobre cada cuestión clave;
- La identificación de cualquier cuestión que no haya podido resolverse en la investigación;
- Un breve análisis de cómo se aplican a la situación las directrices o políticas de la empresa;
- Si se produjo un fallo en un control interno que permitió que se produjera el problema alegado;
- Si se han seguido los controles internos pertinentes para evitar otros problemas o reducir su impacto;
- Durante qué periodo se produjo el problema y cuál es, en su caso, el impacto financiero para ArcelorMittal o terceros;
- ¿Cómo está respondiendo ArcelorMittal al informe, si está fundamentado, y
- Una lista de los documentos recopilados para la investigación.

El supervisor inmediato del investigador debe revisar preliminarmente el informe. Esta revisión garantiza que la investigación se llevó a cabo adecuadamente, que se tomaron todas las medidas necesarias y que las conclusiones están bien respaldadas por las pruebas. Este paso debe considerar la confidencialidad necesaria en todo momento.

Si el supervisor detecta algún problema o tiene alguna pregunta con respecto al informe, el equipo de investigación deberá abordarlo. Esto puede implicar una investigación adicional, aclaraciones o ajustes del informe.

Una vez revisado el informe y realizados los ajustes necesarios, el equipo de investigación puede finalizar el informe. El informe de la investigación debe ser exhaustivo, objetivo y estar respaldado por las pruebas reunidas durante la investigación.

Una vez concluida la investigación, incluso si la preocupación se considera infundada, el investigador da por concluida la investigación.

Si alguna parte de una preocupación está bien fundada, toda la preocupación se considerará válida a todos los efectos, aunque otras partes carezcan de fundamento.

El investigador deberá archivar e incluir en el informe final todas las pruebas que corroboren el resultado de la investigación, tales como: invitaciones y resumen de las actas de las entrevistas realizadas y copia de los documentos evaluados.

#### 6.4. Medidas correctoras

El investigador también es responsable de sugerir medidas correctoras pertinentes para resolver el problema planteado y evitar que se produzcan casos similares en el futuro. Las acciones de mitigación suelen abarcar los siguientes ámbitos (no exhaustivos):

- **Satisfacción:** Cesar el impacto, reconocer el daño, revelar la verdad, ofrecer disculpas y sancionar a los responsables, por ejemplo, mediante:
  - Compromiso verbal o carta escrita;
  - Disculpa pública.
- **Garantía de no repetición:** Cambiar las políticas y los procedimientos para prevenir futuros daños y/o adoptar medidas disciplinarias, por ejemplo, mediante:
  - Traslados (por ejemplo, de empleados de un departamento a otro);
  - Medidas obligatorias de formación y sensibilización;
  - Implicaciones contractuales (por ejemplo, limitaciones del valor de los contratos);
  - Implicaciones disciplinarias (por ejemplo, suspensiones);
  - Creación de nuevos controles (por ejemplo, nuevos procesos de aprobación, nuevos requisitos de documentación).
- **Rehabilitación:** Servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales para restablecer al denunciante, por ejemplo, mediante:
  - Reincorporación al puesto de trabajo.
- **Restitución:** Restablecer, en la medida de lo posible, lo que se haya perdido y devolver al denunciante al estado en que se encontraba antes de que se produjera el impacto.
- **Indemnización:** Dinero u otras compensaciones por el coste del daño.
  - Indemnizaciones económicas por daños y perjuicios,
  - Pagos no financieros/ fondo de comercio.

Para decidir las medidas correctivas que deben aplicarse, el Comité Local de Reclamaciones debe implicar a la dirección local y/o al Comité Global de Reclamaciones y poner a su disposición toda la información recopilada sobre el problema planteado, así como las medidas correctivas sugeridas por el investigador.

En los casos en que las medidas correctoras requieran la adopción por parte de todo el grupo o de todas las unidades, las medidas correctoras deberán alinearse siempre con el Comité Global de Reclamaciones.

Cualquier preocupación debe ir acompañada de un plan de acción/ejecución detallado, que debe ser supervisado periódicamente por el Comité Local de Quejas.

#### 6.5. Escaladas

El Comité Global de Reclamaciones garantiza un proceso eficaz de denuncia de irregularidades y puede servir como punto de escalada para las preocupaciones de nivel 4 y 5.

Por otra parte, los siguientes problemas deben plantearse a la respectiva función central de supervisión y se deben proporcionar actualizaciones continuas:

- La preocupación no puede resolverse en 90 días:
  - Evaluación de los obstáculos para resolver el problema, junto con una lista clara de peticiones de lo que se necesita de la dirección para superar estos obstáculos;
  - Definición de un plazo ampliado hasta que pueda resolverse el problema, incluidos los próximos pasos detallados;

- Propuesta sobre la frecuencia de los informes para poner al día a la dirección sobre los avances.
- Denunciante externo implicado en un asunto importante:
  - Resumen del problema y de las unidades afectadas en ArcelorMittal;
  - Evaluación del alcance de otras partes interesadas externas que podrían verse afectadas y de las consecuencias correspondientes.
- Alto riesgo para la reputación del Grupo:
  - Resumen del problema y de las unidades afectadas en ArcelorMittal;
  - Evaluación del probable impacto del riesgo reputacional: que afecte a la organización global, a un país, a una región o sólo a un conjunto de partes interesadas, y público (es decir, cobertura mediática) frente a privado/ interno (es decir, conocido sólo por las partes interesadas afectadas);
  - Plan de corrección detallado y basado en los riesgos (por ejemplo, a través de un grupo de trabajo específico), con plazos, funciones y responsabilidades para resolver el problema;
  - Propuesta sobre la frecuencia de los informes para poner al día a la dirección sobre los avances.

#### 7. Informes a autoridades externas

Cualquier decisión de colaborar con autoridades públicas, organismos reguladores y/o auditores externos deberá ser aprobada previamente por la Dirección Jurídica y/o de Cumplimiento Normativo, que determinará el procedimiento a adoptar y los responsables de llevar el asunto.

#### 8. Control y pruebas

El departamento de Cumplimiento debe supervisar y comprobar el proceso de tramitación de reclamaciones de acuerdo con el Procedimiento de supervisión y comprobación del cumplimiento. A intervalos periódicos, según considere oportuno el departamento de Cumplimiento del Grupo, se comprobarán elementos específicos del proceso de tramitación de reclamaciones (como los métodos de investigación, la categorización, la evaluación de riesgos y los procesos de revisión).

#### 9. Procedimiento de recurso

La revisión de la decisión y las conclusiones se limita a los casos en los que se considere que no se ha seguido correctamente el procedimiento debido o que no se han tomado las medidas necesarias para respaldar el resultado concluido. En estos casos, el denunciante deberá dirigir la solicitud de revisión al Comité Local de Quejas en el plazo de 15 días hábiles a partir de la comunicación de la decisión. El Comité Local de Reclamaciones es responsable de remitir el caso para su revisión a la Función Central de Supervisión pertinente y de garantizar que se facilite toda la información de la investigación previa, así como la nueva información relativa a la preocupación. La Función Central de Supervisión garantizará una nueva investigación en un plazo de 60 días, ateniéndose a este Procedimiento.

#### 10. Informes

Los Comités Locales de Reclamaciones son responsables de informar a nivel de unidad de negocio a la dirección local y de remitir toda la información a la Función Central de Supervisión. La función central de supervisión debe informar periódicamente a la dirección de la situación consolidada del proceso de reclamación, incluidas las tendencias en las distintas unidades de negocio, etc.

## Anexo I: Definición de los tipos de reclamaciones

Categoría 1: Medio ambiente	
Tipo de reclamación	Definición
Medio ambiente y clima	<p>Prohibición de causar cualquier degradación ambiental mensurable: Como la alteración perjudicial del suelo, la contaminación del agua o del aire, las emisiones nocivas o el consumo excesivo de agua u otro impacto sobre los recursos naturales, que perjudique las bases naturales para la conservación y producción de alimentos, o niegue a una persona el acceso a agua potable segura y limpia, o dificulte el acceso a instalaciones sanitarias o las destruya, o perjudique la salud, la seguridad, el uso normal de la propiedad o de la tierra o el desarrollo normal de la actividad económica de una persona, o afecte a la integridad ecológica, como la deforestación.</p> <p>La resolución de la Asamblea General de la ONU (76° sess.: 2021-2022) declaró el derecho humano a un medio ambiente limpio, sano y sostenible. (Art. 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Art. 5 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y Art. 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).</p> <p>Incluida también la prohibición de la producción y el consumo de sustancias específicas (Protocolo de Montreal y Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono).</p>
Categoría 2: Comunidades afectadas	
Tipo de reclamación	Definición
Derechos de los indígenas, reasentamiento y medios de subsistencia	<p>Los pueblos indígenas tienen derecho a mantener y fortalecer su relación espiritual específica con las tierras, territorios, aguas y mares costeros que tradicionalmente han poseído u ocupado y utilizado y con otros recursos, y a asumir las responsabilidades que a este respecto les incumben respecto de las generaciones futuras. (Arts. 25, 26 (1) y (2), 27 y 29 (2) de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas).</p> <p>Ex. La empresa opera en una zona tradicionalmente perteneciente a una comunidad indígena. La empresa hace caso omiso de las preocupaciones de la comunidad y sigue adelante con un proyecto minero que daña las fuentes de agua locales, afectando a la capacidad de la comunidad para acceder a agua limpia.</p> <p>Derecho de las personas a disponer de los recursos naturales de una tierra y a no verse privadas de medios de subsistencia. La prohibición del desalojo ilegal y la prohibición de la toma ilegal de tierras, bosques y aguas en la adquisición, desarrollo u otro uso de tierras, bosques y aguas, cuyo uso asegure el sustento de una persona. (Artículo [art.] 1 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos).</p>
Participación de las comunidades afectadas y las partes interesadas	<p>Responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, incluida la seguridad y la salud de la comunidad. Espera que las empresas actúen con la diligencia debida para identificar, prevenir y mitigar los riesgos para los derechos humanos en sus operaciones, que pueden incluir riesgos para la seguridad y la salud de las comunidades afectadas por sus actividades. (Arts. 5,6 y 7 UNGP). Responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos en sus operaciones, tomar las medidas adecuadas para evitar daños y contribuir positivamente al bienestar de las comunidades locales. (art. 15 de los UNGP). Obligación de las empresas de consultar e implicar a las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones relacionados con cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza. (Art. 19 sobre la participación de los grupos de interés en el CSRD).</p> <p>Ex. Una empresa que opera cerca de una zona residencial no evalúa adecuadamente los riesgos de seguridad asociados a sus procesos de producción. Debido a este descuido, un accidente en las instalaciones libera sustancias químicas tóxicas al aire, lo que provoca graves riesgos para la salud de la comunidad cercana. Al no actuar con la diligencia debida para prevenir y mitigar esos riesgos, la empresa incumple su responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de la comunidad afectada por sus actividades.</p> <p>Ex. Una empresa desarrolla y aplica una nueva estrategia de sostenibilidad sin consultar ni implicar a las principales partes interesadas. El hecho de que la empresa no cuente con estas partes interesadas en el proceso de toma de decisiones sobre sus iniciativas ASG representa un incumplimiento de su obligación de consulta.</p>
Categoría 3: Salud y seguridad	
Tipo de reclamación	Definición
Salud y seguridad	<p>Salud laboral: No sólo la ausencia de enfermedades o dolencias, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y que están directamente relacionados con la seguridad y la higiene en el trabajo. (Ley alemana de la cadena de suministro, sección 2.2.5; incluye también la fatiga física y mental).</p> <p>Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo justas y favorables: condiciones de trabajo seguras y saludables (Art. 7 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). El requisito de un sistema de inspección y supervisión para garantizar que los empresarios toman las medidas necesarias para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores y el deber de los empresarios de informar a los trabajadores sobre los peligros que pueden encontrar en su trabajo y las medidas que se han tomado para protegerlos. (Convenio de la OIT, arts. 9, 10 y 11).</p> <p>Ex. Fábrica que no proporciona equipos de seguridad o formación adecuados a sus empleados. Esto da lugar a frecuentes accidentes y lesiones en el lugar de trabajo, lo que vulnera claramente el principio de ofrecer condiciones de trabajo seguras y saludables.</p>

## Categoría 4: Derechos humanos

Tipo de reclamación	Definición
Trabajo infantil	<p>Prohibición de las peores formas de trabajo infantil para los niños (menores de 18 años). Reconocer el derecho del niño a estar protegido contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.</p> <p>(Art. 32 de la Convención sobre los Derechos del Niño y art. 3 del Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil de la Organización Internacional del Trabajo, 1999).</p>
Trata de seres humanos y esclavitud	<p>Prohibición de la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Prohibición de la prostitución u otras formas de explotación sexual trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos. (Art. 3 del Protocolo de Palermo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños).</p> <p>Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas. Prohibición de toda forma de esclavitud, prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre u otras formas de dominación u opresión en el lugar de trabajo, como la explotación económica o sexual extrema y la humillación. Prohibición de la esclavitud moderna, como la servidumbre por deudas (trabajo para pagar la deuda) o el matrimonio forzado. (Art. 4 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y Art. 8 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos).</p> <p>Situaciones en las que se obliga a las personas a trabajar en contra de su voluntad y sin que puedan negarse a ello o abandonarlo. A menudo se recurre a la coacción, las amenazas o el engaño para mantenerlos en condiciones de explotación laboral. (Arts. 1 a 4 de la Ley sobre Esclavitud Moderna).</p>
Seguridad, violencia o amenaza	<p>La Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de la ONU en 1948, defiende el derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona (artículo 3). Prohíbe la tortura y los tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (artículo 5), y reconoce el derecho a vivir sin temor ni violencia.</p> <p>Derecho a la vida y a la seguridad: Toda persona tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad. (Art. 3 Declaración Universal de Derechos Humanos: El artículo 3 va más allá de la pena de muerte. Es fundamental para disfrutar de todos los demás derechos: al fin y al cabo, hay que estar vivo para ejercer la libertad de expresión, casarse o tener la nacionalidad).</p> <p>Prohibición de contratar o utilizar fuerzas de seguridad privadas o públicas para la protección del proyecto de la empresa si, debido a la falta de instrucción o control por parte de la empresa, el uso de fuerzas de seguridad a) viola la prohibición de tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes, b) daña la vida o la integridad física, o c) menoscaba el derecho de sindicación y la libertad de asociación. (Ley alemana, sección 2.2.11).</p> <p>Derecho al respeto de la vida privada y familiar: No podrá haber injerencia de la autoridad pública en el ejercicio de este derecho, sino en tanto en cuanto esta injerencia esté prevista por la ley y constituya una medida que, en una sociedad democrática, sea necesaria para la seguridad nacional, la seguridad pública, el bienestar económico del país, la defensa del orden y la prevención del delito, la protección de la salud o de la moral, o la protección de los derechos y las libertades de los demás (art. 8.2 Convenio Europeo de Derechos Humanos).</p> <p>Ej. una empresa contrata a una empresa de seguridad privada para proteger su proyecto. Sin embargo, si esta fuerza de seguridad actúa sin la formación y la supervisión adecuadas y comete actos violentos o malos tratos, como tortura o violación de los derechos de los trabajadores a organizarse y asociarse libremente, se trataría de un caso de uso inadecuado de las fuerzas de seguridad.</p>

## Categoría 5: Derechos laborales

Tipo de reclamación	Definición
Condiciones de trabajo, asociación, salarios e indemnizaciones	<p>Rescisión indebida de una relación laboral de manera que se considere injusta, o en violación de las obligaciones legales y/o contractuales. La definición concreta y las normas jurídicas del despido improcedente pueden variar de una jurisdicción a otra (art. 5 del Convenio de la OIT sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982).</p> <p>Ex. Una empresa despide a un empleado que ha cumplido sistemáticamente los objetivos de rendimiento y tiene un expediente disciplinario limpio sin previo aviso ni motivo válido. La acción de la empresa de despedir al empleado de forma abrupta y sin causa justificada se consideraría probablemente un despido improcedente.</p> <p>Derecho a la libertad de asociación: Los trabajadores son libres de fundar sindicatos o afiliarse a ellos, toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas, y toda persona tiene derecho a la huelga, siempre que se ejerza de conformidad con la legislación del país de que se trate.</p> <p>(Art. 20 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Arts. 21 y 22 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Art. 8 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948, y el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949).</p>

## Categoría 5: Derechos laborales

Tipo de reclamación	Definición
Condiciones de trabajo, asociación, salarios e indemnizaciones	<p>Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo justas y favorables: Salario equitativo e igual remuneración por trabajo de igual valor sin distinciones de ninguna especie, condiciones de vida dignas, trabajo seguro y saludable, igualdad de oportunidades para todos de ser promovidos, descanso, esparcimiento y limitación razonable de las horas de trabajo y vacaciones periódicas pagadas, así como remuneración de los días festivos. (Art. 7 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).</p> <p>Compensaciones, recompensas y derechos que los trabajadores reciben de sus empleadores o a través de los sistemas de seguridad social para mejorar su bienestar y proporcionarles seguridad económica. Incluye: sueldos y salarios, prestaciones de seguridad social, permisos y vacaciones, prestaciones sanitarias o planes de pensiones. (C102 - Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102).</p>
Discriminación	<p>Prohibición de trato desigual en el empleo: La desigualdad de trato incluye toda distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. (Art. 3 del Convenio sobre igualdad de remuneración de la Organización Internacional del Trabajo, 1951, Art. 1 y Art. 2 del Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 de la Organización Internacional del Trabajo y Art. 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).</p> <p>Libertad de pensamiento, conciencia y religión: Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la prohibición de la desigualdad de trato en el empleo por motivos de opinión política, religión o convicciones (Art. 18 Declaración Universal de Derechos Humanos).</p>
Acoso	<p>Conducta no deseada relacionada con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. (Art. 2 de la Directiva sobre igualdad de trato).</p>

## Categoría 6: Ética y gobernanza empresarial

Tipo de reclamación	Definición
Mala conducta (como el uso indebido de las redes sociales)	<p>La mala conducta engloba una serie de comportamientos contrarios a las normas éticas, legales u organizativas. Esto puede implicar actividades como participar en conductas impropias y poco profesionales, que infrinjan las políticas de la empresa, o cualquier comportamiento que comprometa la integridad o la reputación de una organización. También puede incluir acciones que contradigan las directrices establecidas o perjudiquen los intereses de las partes interesadas.</p> <p>Ex. El uso indebido de las redes sociales por parte de un empleado de AM, incluidos los comentarios groseros, racistas, discriminatorios o políticamente incorrectos, es inaceptable incluso en el ejercicio del legítimo derecho a la libertad de expresión.</p>
Regalos y entretenimiento	<p>Los regalos, incluidos dinero, vales, bienes o servicios, deben darse y/o recibirse en estricto cumplimiento del Procedimiento Anticorrupción y el Procedimiento de Conflictos de Intereses.</p> <p>La hospitalidad o el ocio incluyen comidas, recepciones, entradas a espectáculos, eventos sociales o deportivos. La hospitalidad requiere que el anfitrión esté presente; si no, el gasto es un regalo. (Procedimiento Anticorrupción AM).</p>
Información privilegiada	<p>Consiste en la compra o venta de acciones de una empresa que cotiza en bolsa por parte de alguien que tiene acceso a información material no pública sobre la empresa. Esta práctica es ilegal porque da una ventaja injusta y socava la integridad del mercado. El Reglamento sobre Abuso de Mercado (MAR) (Reglamento (UE) nº 596/2014) en sus artículos 7 y 8, define la información privilegiada como aquella información de carácter concreto que no se ha hecho pública y que, de hacerse pública, probablemente tendría un efecto significativo en el precio de los instrumentos financieros. MAR también prohíbe el uso de dicha información privilegiada para adquirir o ceder instrumentos financieros a los que se refiera dicha información.</p> <p>Ex. Un ejecutivo que se entera de una próxima fusión no publicada que aumentará significativamente el valor de las acciones de la empresa y luego compra un gran número de acciones antes de que la información se haga pública está incurriendo en uso de información privilegiada. Este acto da lugar a un beneficio injusto una vez que se da a conocer la noticia y sube el precio de las acciones. Estas normas pretenden mantener la equidad y la transparencia en los mercados financieros impidiendo el uso indebido de información privilegiada.</p>
Protección de datos/ Ciberataques (hacking)	<p>Manejo, protección o control inadecuados de datos sensibles y confidenciales, que dan lugar a infracciones de la normativa sobre privacidad de datos, violaciones de los derechos de privacidad de las personas u otras consecuencias negativas (arts. 1 a 4 GDPR). La empresa debe llevar a cabo una evaluación de riesgos de ciberseguridad, es decir, una evaluación y un análisis de los riesgos de seguridad que implica la tenencia y el uso de cualquier dato personal. Debe abarcar muchos elementos, entre ellos: la seguridad de su tecnología, la forma en que se accede a ella, dónde se guardan los datos y cómo se mueven por la empresa, la naturaleza y sensibilidad de los datos en cuestión, las personas que los utilizan, los terceros a los que permite acceder/procesarlos y las políticas de seguridad aplicadas (Ley de Protección de Datos del Reino Unido que permite el GDPR).</p> <p>Ex. Un empleado comparte por error datos confidenciales del otro, como números de la seguridad social e información sobre nóminas, con personas no autorizadas debido a controles inadecuados de acceso a los datos.</p> <p>Ex. Una empresa, a pesar de tener acceso a datos sensibles de clientes, no realiza una evaluación de riesgos de ciberseguridad. No aplica medidas de seguridad adecuadas a sus sistemas y redes informáticos. Como resultado, se produce un ciberataque que da lugar a una importante violación de datos.</p>

## Categoría 7: Comportamiento delictivo

Tipo de reclamación	Definición
Conflicto de intereses	<p>Un conflicto de intereses surge cuando una persona elige el beneficio personal por encima de los deberes para con su empleador, o para con una organización de la que es parte interesada o explota su posición para beneficio personal de alguna manera. (La CNUCC, en sus artículos 7 y 12 sobre «Sector público» y «Sector privado», incluye disposiciones relativas a los conflictos de intereses).</p> <p>Ex. El responsable de compras de una empresa adjudica un lucrativo contrato a un proveedor en el que tiene un interés financiero personal, en lugar de elegir al mejor proveedor para la empresa. En este caso, el responsable de compras prioriza el beneficio personal sobre los intereses de la empresa, lo que supone un claro conflicto de intereses.</p>
Fraude en los estados financieros	<p>Implica la tergiversación o manipulación deliberada de la información financiera en los estados financieros, suele abordarse a través de normativas y directivas más amplias relacionadas con la información financiera, las normas contables y el gobierno corporativo (Sección 302 – Responsabilidad corporativa de los informes financieros, SOX).</p>
Irregularidades contables	<p>Se refiere a declaraciones erróneas u omisiones intencionadas en los estados financieros, diseñadas para engañar a las partes interesadas sobre los verdaderos resultados financieros o la situación de una empresa. Esto puede implicar falsificar registros, inflar ingresos, infravalorar gastos o no revelar información relevante.</p> <p>Estas prácticas son ilegales, ya que violan los principios de transparencia y exactitud de la información financiera, lo que tiene graves consecuencias para los inversores, los empleados y el mercado en general.</p> <p>En la Unión Europea, las irregularidades contables están reguladas en varias directivas y reglamentos, como la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE) y el Reglamento sobre abuso de mercado (MAR) (Reglamento (UE) n° 596/2014). Por ejemplo, el artículo 4 de la Directiva contable exige que los estados financieros ofrezcan una imagen fiel de la situación financiera de la empresa. Además, el SAM aborda la manipulación de los informes financieros como parte de las actividades de manipulación del mercado.</p> <p>Ex. Una empresa infla sus cifras de ingresos registrando ventas que aún no se han producido, presentando así una imagen engañosa de su salud financiera para atraer inversores o conseguir préstamos. Esta normativa pretende garantizar que los estados financieros sean exactos y fiables, manteniendo la confianza en los mercados financieros.</p>
Falsificación de contratos, informes o registros	<p>Acto de alterar, manipular o falsificar documentos, acuerdos, registros financieros, informes o cualquier forma de registro escrito o electrónico con la intención de engañar, inducir a error o cometer fraude (Art. 48 de la CNUCC sobre la represión de estas acciones).</p>
Pagos indebidos, soborno y corrupción	<p>La promesa, el ofrecimiento o la concesión a un funcionario público, directa o indirectamente, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona o entidad, con el fin de que dicho funcionario actúe o se abstenga de actuar en el ejercicio de sus funciones oficiales (arts. 15 y 21 sobre soborno de testigos y en el sector privado de la CNUCC).</p> <p>La corrupción es el abuso del poder confiado para beneficio propio y puede manifestarse de diversas formas, como soborno, malversación, favoritismo, nepotismo y tráfico de influencias. Socava la confianza en las instituciones públicas, distorsiona los mercados e impide el desarrollo económico.</p> <p>Ex. Un funcionario público que acepta sobornos de un contratista a cambio de la adjudicación de un contrato de obras públicas es un ejemplo de corrupción.</p>
Malversación/uso indebido de activos	<p>Situaciones en las que personas o entidades utilizan activos, ya sean públicos o privados, de forma contraria a las normas legales y éticas. Las definiciones específicas y las disposiciones legales relacionadas con el uso indebido de activos pueden variar entre los distintos países y regiones, en función de sus leyes y normativas nacionales (art. 10 de la Directiva de la UE contra el blanqueo de capitales).</p> <p>Ex. Cuando un directivo de una empresa utiliza fondos de la empresa para gastos personales, como vacaciones de lujo y compras extravagantes, infringe directamente las normas legales y éticas.</p>
Blanqueo de dinero	<p>El blanqueo de capitales se define como el proceso de ocultar el origen delictivo del dinero u otros activos (como materias primas), de modo que parezcan proceder de una fuente legítima. La ONUDD describe el blanqueo de capitales como «el procesamiento de los beneficios de actividades delictivas para ocultar su origen ilegal». Las ganancias obtenidas ilegalmente suelen ser el resultado del tráfico y la venta de drogas, el robo, el fraude, la corrupción, el terrorismo y otros delitos graves. Las ganancias obtenidas ilegalmente suelen ser el resultado del tráfico y la venta de drogas, el robo, el fraude, la corrupción, el terrorismo y otros delitos graves.</p> <p>Ex. El blanqueo de capitales podría producirse mediante el uso indebido de la infraestructura de una empresa y la elusión de los controles existentes para blanquear dinero a través de ventas, compras y otros contratos.</p>

## Categoría 7: Comportamiento delictivo

Tipo de reclamación	Definición
Manipulación de registros	<p>Consiste en la alteración, falsificación u omisión intencionada de información en documentos, estados financieros u otros registros de la empresa para engañar a las partes interesadas o a las autoridades reguladoras sobre la verdadera situación. Esta práctica es ilegal porque induce a error a inversores, reguladores y otras partes que dependen de información precisa y veraz para tomar decisiones.</p> <p>En la Unión Europea, la manipulación de registros se aborda en el Reglamento sobre abuso de mercado (MAR) (Reglamento (UE) n° 596/2014) y en la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE). El artículo 12 del SAM prohíbe explícitamente la manipulación de los mercados financieros, definiéndola como cualquier acto u omisión que distorsione el funcionamiento genuino y justo del mercado. El artículo 4 de la Directiva contable exige que los estados financieros ofrezcan una imagen fiel de la situación financiera y los resultados de la empresa, prohibiendo de hecho cualquier manipulación o tergiversación de los registros contables. El SAM y la Directiva contable tienen por objeto proteger la integridad de los mercados financieros garantizando que toda la información pertinente sea exacta y no engañosa.</p> <p>Ex. Una empresa puede manipular sus beneficios inflando los ingresos o infravalorando los pasivos para presentar una situación financiera más favorable a inversores y acreedores. Estas prácticas socavan la fiabilidad de la información financiera y violan los principios de transparencia y responsabilidad.</p>
Fraude a la ciberseguridad	<p>El fraude a la ciberseguridad engloba las actividades ilegales llevadas a cabo a través de medios digitales para engañar, defraudar o explotar a particulares, empresas o gobiernos. Esto puede incluir la piratería informática, el phishing, el robo de identidad y el acceso no autorizado o la manipulación de datos. Este tipo de fraude es especialmente perjudicial, ya que compromete la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los sistemas digitales.</p> <p>En la Unión Europea, el fraude a la ciberseguridad está regulado por diversos marcos legales, entre ellos el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) (Reglamento (UE) 2016/679) y la Directiva sobre seguridad de las redes y sistemas de información (Directiva NIS) (Directiva (UE) 2016/1148). El artículo 32 del RGPD ordena que las organizaciones apliquen medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, evitando así las violaciones de datos y el fraude cibernético. La Directiva SRI exige a los Estados miembros que garanticen que los operadores de infraestructuras críticas y los proveedores de servicios digitales adopten medidas para gestionar los riesgos para sus redes y sistemas de información y notifiquen los incidentes significativos a las autoridades competentes.</p> <p>Ex. Un ataque de phishing, en el que los ciberdelincuentes envían correos electrónicos fraudulentos que parecen proceder de una fuente de confianza para engañar a los destinatarios y hacerles revelar información sensible, como contraseñas o números de tarjetas de crédito, es un ejemplo de fraude contra la ciberseguridad. Esta normativa tiene por objeto proteger la infraestructura digital y los datos personales, garantizando un entorno digital seguro y digno de confianza.</p>

## Categoría 8: Otros comentarios o asuntos no contenciosos

Tipo de reclamación	Definición
Otros comentarios o asuntos no contenciosos	<p>Esta categoría ofrece un espacio para que las personas expresen otros comentarios, sugerencias u observaciones que no estén relacionados con prácticas no éticas, ilegales o indebidas que puedan suponer riesgos para la organización, sus partes interesadas o el interés público.</p>