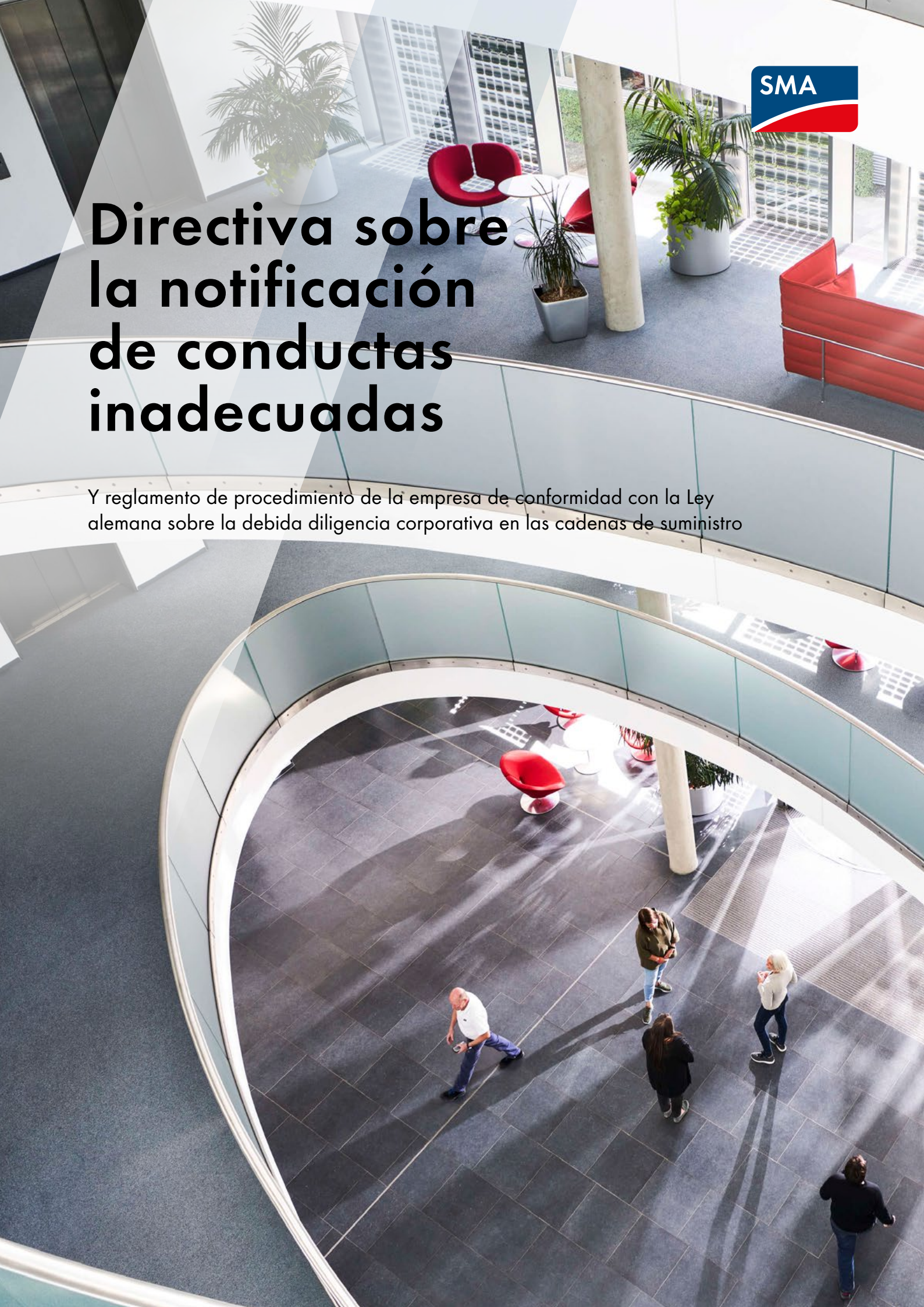


Directiva sobre la notificación de conductas inadecuadas

Y reglamento de procedimiento de la empresa de conformidad con la Ley
alemana sobre la debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro





Prólogo de la junta directiva

En SMA nos adherimos a estrictas normas de conducta ética y buen gobierno corporativo que fundamentan nuestros valores empresariales y nuestra cultura de integridad. Una parte esencial de este compromiso es la lucha contra las conductas inadecuadas. Es preciso velar por un comportamiento íntegro, sostenible y conforme a la ley, no solo dentro de SMA y su área de negocio, sino también a lo largo de toda la cadena de suministro y en nuestra red de socios comerciales.

Para poder abordar lo antes posible cualquier irregularidad, animamos a los empleados de la empresa y de nuestros socios comerciales y a todas las demás personas a notificar activamente por alguna de las vías descritas en la presente directiva las conductas inmorales, ilegales o inadecuadas, en especial cuando existan sospechas relacionadas con riesgos de violación de los derechos humanos o riesgos para el medioambiente.

A tal efecto se ha creado un procedimiento de denuncia, mediante el cual se analizan de forma imparcial, justa y objetiva todas las notificaciones emitidas contempladas en esta directiva y se ofrece la protección necesaria a las personas que las comunican.

En otras palabras: las notificaciones realizadas de buena fe se pueden llevar a cabo sin temor a sanciones u otras consecuencias negativas.

También es posible realizar notificaciones completamente anónimas a través de la SMA Speak-Up Line, que constituye una vía de comunicación segura e indirecta con el equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA.

Estamos convencidos de que promoviendo las notificaciones en el sentido de esta directiva y protegiendo a las personas que las realizan actuamos en beneficio de los intereses y objetivos a largo plazo de SMA y de todas las partes interesadas vinculadas a la empresa.

La presente directiva está en línea con nuestro código de conducta para empleados y socios comerciales, y representa al mismo tiempo el reglamento de SMA para el procedimiento de denuncia según la Ley alemana sobre la debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro (LkSG). La directiva entra en vigor el **01.09.2023**.

La junta directiva

1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Paso 1 del procedimiento: Realización y llegada de la notificación

Paso 2 del procedimiento: Comprobación de la denuncia/notificación

Paso 3 del procedimiento: Investigación y deliberación sobre el asunto

Paso 4 del procedimiento: Elaboración de una solución

Paso 5 del procedimiento: Aplicación de medidas correctivas adecuadas y eficaces

Paso 6 del procedimiento: Comprobación de las medidas correctivas

3. DESARROLLO TEMPORAL

4. ANONIMATO, GARANTÍA DE LA CONFIDENCIALIDAD EN EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS

5. PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

6. COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

ANEXO 1: GUÍA DE USUARIO DE LA SMA SPEAK-UP LINE

1. Introducción

2. Utilización de la SMA Speak-Up Line

Utilización de la aplicación Speak-Up

Utilización de la web Speak-Up

Utilización del teléfono Speak-Up

3. Garantía de anonimato

4. Desarrollo del proceso tras emitir la notificación

5. Lista de números de teléfono del canal telefónico Speak-Up

1. Objetivo y ámbito de aplicación

Esta directiva regula el procedimiento de denuncia de SMA. Se aplica a todos los empleados del Grupo SMA del mundo y a cualquier otra persona que desee notificar a SMA una conducta inadecuada o un riesgo en el sentido contemplado en esta directiva (en adelante "notificador" o "persona que realiza la notificación").

Las personas que realizan una notificación no tienen por qué verse afectadas por el riesgo o infracción notificados. También terceros ajenos a la empresa, como periodistas o ciudadanos que residen en el entorno de las instalaciones del Grupo, pueden realizar notificaciones. Además, existe la posibilidad de ponerse en contacto con organizaciones de representación de intereses para debatir sobre la notificación o para solicitar representación en el proceso de notificación (por ejemplo, representación/notificación por parte de sindicatos, ONG y otras terceras partes).

Se puede emitir una notificación cuando haya motivos para sospechar que se ha producido una conducta inadecuada o que existen riesgos. Si más adelante se determina que la notificación o la sospecha es falsa, los notificadores seguirán teniendo derecho a recibir protección (véase el apartado 5), siempre que hayan partido de la creencia razonable de que la conducta notificada era inadecuada o los hechos notificados eran verdad (es decir, siempre que la notificación se haya realizado "de buena fe").

Se puede notificar información sobre riesgos o infracciones en relación con las directivas de SMA, como el Código de conducta de SMA para empleados o el Código de conducta de SMA para socios comerciales, con las leyes y normas vigentes, así como con los derechos humanos o las obligaciones de protección del medioambiente. Aquí no solo se incluyen los riesgos e infracciones que se produzcan en la propia área de negocio de SMA (sociedades, emplazamientos, instalaciones de producción, etc.), sino también en las sociedades, emplazamientos, instalaciones de producción o filiales de todos los proveedores de SMA, proveedores de los proveedores y otros socios comerciales. También se consideran riesgos e infracciones los posibles deterioros del medioambiente ocasionados por SMA o por empresas de una cadena de suministro de SMA.

Ejemplos de riesgos y conductas inadecuadas en el sentido de la presente directiva:

- conducta deshonesta, fraudulenta o corrupta;
- conducta inadecuada entre personas (p. ej., acoso o discriminación);
- comportamientos que puedan comportar perjuicios económicos para SMA, dañar su reputación o atentar de otra manera contra los intereses de SMA y
- comportamientos que puedan suponer un peligro para la sociedad (p. ej., insuficiente seguridad de los productos), así como otras conductas ilegales (p. ej., robo, actos o amenazas de violencia y daños materiales).

En especial, se consideran riesgos y conductas inadecuadas en relación con los derechos humanos o las obligaciones de protección del medioambiente los siguientes:

- infracciones contra la prohibición del trabajo infantil, el trabajo forzado y cualquier forma de esclavitud, contra la prohibición de la desigualdad de trato en las relaciones laborales y la prohibición de negar un salario adecuado, y contra la prohibición de emplear fuerzas de seguridad públicas o privadas inadecuadamente instruidas o controladas;
- la inobservancia de los asuntos de seguridad laboral y de los peligros para la salud relacionados con el trabajo, la inobservancia de la libertad sindical, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- la vulneración ilegal de los derechos sobre la tierra;
- la destrucción de los recursos naturales, como el suelo, las aguas o el aire, por la contaminación medioambiental, así como
- infracciones contra las prohibiciones de trabajar con mercurio, las prohibiciones de producir o utilizar contaminantes orgánicos persistentes (COP) o la prohibición de exportar e importar residuos peligrosos.

2. Desarrollo del procedimiento de denuncia

Paso 1 del procedimiento: Realización y llegada de la notificación

Las notificaciones al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA se pueden llevar a cabo a través de la Compliance Helpline o de la SMA Speak-Up Line. Para facilitar a SMA el procesamiento de las notificaciones realizadas, los notificadores deben indicar todos los detalles del asunto, incluidos los datos relevantes, los lugares, las personas y empresas involucradas y los testigos. SMA les anima a utilizar para ello el canal abierto y transparente que ofrece la Compliance Helpline, aunque también lo pueden hacer a través de un canal anónimo (SMA Speak-Up Line). En ambos casos, las notificaciones llegan al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA, ubicado en la central del Grupo en Alemania.

Canal abierto y transparente: Compliance Helpline

A través de la Compliance Helpline se pueden realizar notificaciones telefónicas o por correo electrónico en alemán o inglés. Los notificadores que presenten una notificación al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo a través de la Compliance Helpline indicando su identidad pueden exigir a dicha instancia que no transmita a otros departamentos o personas ningún tipo de información que permita identificarles.

La Compliance Helpline es un canal de comunicación directo con el equipo de Cumplimiento normativo del Grupo. Se puede localizar a través de la siguiente dirección de correo electrónico o del siguiente número de teléfono alemán:

Compliance Helpline:

- Correo electrónico: Compliance@SMA.de
- Teléfono (Alemania): +49 561 9522 424242

La Compliance Helpline está disponible normalmente de lunes a viernes, de 9 a 17 horas (CET/CEST). No se garantiza que la línea esté disponible en todo momento.

Canal anónimo: SMA Speak-Up Line

También se pueden realizar notificaciones en todo momento a través de la SMA Speak-Up Line, de forma totalmente anónima si así se desea. Las notificaciones por esta vía se pueden comunicar en cualquier idioma, de manera oral o escrita. La SMA Speak-Up Line está gestionada por un proveedor externo. SMA no tiene acceso a los correspondientes datos de conexión (datos telefónicos o direcciones IP). El proveedor transcribe las notificaciones orales palabra por palabra, las traduce (si procede) y transmite su contenido en forma de texto al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA. En el Anexo 1 ("Guía de usuario de la SMA Speak-Up Line") se describen detalladamente los pasos para realizar una notificación a través de la SMA Speak-Up Line.

Se puede acceder a la SMA Speak-Up Line por medio de la correspondiente aplicación, a través de una página web o por teléfono (véase el [Anexo 1](#)).

Sea cual sea el medio utilizado, los notificadores recibirán un acuse de recibo en el plazo de siete días.

Paso 2 del procedimiento: Comprobación de la denuncia/notificación

El equipo de Cumplimiento normativo del Grupo somete inmediatamente todas las notificaciones que llegan a una comprobación inicial. En función de su contenido, en este proceso pueden intervenir otros departamentos internos competentes, como el área de Auditoría corporativa o RR. HH., respetando siempre el principio de confidencialidad.

Si SMA no sigue investigando la denuncia, se informa al notificador sobre los motivos.

Paso 3 del procedimiento: Investigación y deliberación sobre el asunto

A partir de aquí el procedimiento varía en función del contenido de la notificación. SMA seguirá comprobando e investigando el asunto y normalmente tendrá preguntas al respecto. Es posible que se pregunte a los notificadores si están dispuestos a hablar con alguien sobre el tema. En caso afirmativo, el equipo de Cumplimiento normativo del Grupo acordará una cita para debatir sobre el asunto. Cuando las notificaciones se han realizado a través de la SMA Speak-Up Line, también se pueden plantear y

responder preguntas de forma anónima utilizando el número de caso individual.

Si se necesitan investigaciones internas para aclarar el asunto, se designará a los encargados adecuados, que pueden ser empleados de SMA, especialmente de las áreas de Cumplimiento normativo y Auditoría corporativa, o empleados de proveedores externos. Las investigaciones se llevan a cabo lo antes posible respetando los principios de justicia y objetividad.

Las personas que participan en el procesamiento del caso actúan de forma independiente, es decir, abordan el caso de manera imparcial, objetiva, neutral y con libertad de acción.

El procesamiento del caso se organiza de modo que sea independiente de los notificadores y de las personas o funciones objeto de la notificación o a los que esta se refiere. Los investigadores realizan los registros adecuados, incluidos los registros de todas las conversaciones mantenidas y toda la información recibida que pueda influir en el resultado de la investigación.

Paso 4 del procedimiento: Elaboración de una solución

A partir de los resultados de la investigación del asunto se elabora una propuesta de solución. Esta propuesta se debate con el notificador, si así lo desea, siempre y cuando el asunto se refiera al riesgo de violación de los derechos humanos o a riesgos para el medioambiente.

Paso 5 del procedimiento: Aplicación de medidas correctivas adecuadas y eficaces

Si lo requiere el asunto, se aplicarán medidas correctivas a la mayor brevedad. De la aplicación se ocupa SMA o una organización designada por SMA. Si, por la naturaleza del problema, SMA no puede solucionar en un futuro próximo la infracción de una obligación relacionada con los derechos humanos o el medioambiente por parte de un proveedor directo, se elaborará y aplicará cuanto antes una estrategia para resolver o minimizar tal vulneración.

Paso 6 del procedimiento: Comprobación de las medidas correctivas

SMA se encarga de comprobar la aplicación de las medidas correctivas.

Respetando siempre el principio de confidencialidad, el área de Cumplimiento normativo del Grupo informa periódicamente al comité ejecutivo del Grupo SMA —al que también pertenecen los miembros de la junta directiva de SMA— sobre las nuevas notificaciones en el sentido de esta directiva y sobre el estado de las investigaciones y las medidas correctivas. Las notificaciones relacionadas con infracciones de los derechos humanos o con asuntos medioambientales se comunican además al comité de sostenibilidad de SMA, cumpliendo también el principio de confidencialidad.

3. Desarrollo temporal

SMA actúa de la forma más eficiente posible a la hora de comprobar y solucionar los problemas. Cada investigación y cada medida correctiva es diferente, por lo que también puede variar el tiempo que requieran. SMA se esfuerza por procesar cada denuncia lo más rápido posible, si bien prioriza aquellas notificaciones que constituyen una alarma especialmente seria por su gravedad o por la probabilidad de que se produzca el riesgo o la infracción.

En todo caso, el notificador recibe información sobre el asunto a más tardar en los tres meses posteriores al acuse de recibo de la notificación. En caso de que las comprobaciones requieran más de tres meses, también se informará correspondientemente al notificador.

Indicación: En muchos casos, SMA no está autorizada a informar al notificador sobre los resultados de la investigación, por ejemplo, por motivos relacionados con la protección de datos.

4. Anonimato, garantía de la confidencialidad en el procedimiento de denuncia y protección de datos

SMA no exige a los notificadores que se identifiquen para realizar una notificación. Para hacerlo de forma anónima se puede utilizar la SMA Speak-Up Line. Aunque existe la posibilidad de realizar las notificaciones de manera anónima, SMA anima a los notificadores a que lo hagan abiertamente indicando su nombre. Tras una notificación abierta, el proceso de investigación es más efectivo y es más fácil garantizar que la persona que la realiza recibe la protección y la asistencia adecuadas.

SMA y el equipo de Cumplimiento normativo del Grupo se toman muy en serio el tema de la confidencialidad. Solo aquellas personas de SMA que necesiten obligatoriamente la información para procesar un caso tendrán acceso a los datos relativos a la identidad de los notificadores, al contenido de la notificación y a los resultados de la investigación. Durante la investigación de las notificaciones puede ser necesario recurrir a otras funciones relevantes (p. ej. las áreas de Auditoría corporativa, RR. HH., Relaciones laborales o el encargado de derechos humanos) o a la dirección. En tal caso, podría transmitirse información sobre la persona a estos departamentos, si la notificación no se ha realizado de forma anónima y siempre que sea imprescindible.

Cuando las notificaciones se llevan a cabo a través de la SMA Speak-Up Line, el proveedor externo no transmite los archivos de voz ni los datos de conexión a SMA.

Excepción: solo cuando se reciban mensajes en los que la persona que los envía amenaza claramente con delitos o actos de violencia se podrán remitir los archivos de voz o los datos de conexión directamente a la policía. En caso de que la policía o la fiscalía estatal iniciaran una investigación que pudiera dar lugar a una investigación interna, SMA podría verse obligada a proporcionar toda la información.

SMA y el área de Cumplimiento normativo del Grupo tratan toda la información recibida con la máxima confidencialidad. Todos los registros relacionados con una notificación en el sentido de esta directiva se almacenan de forma segura. Se protegerá la privacidad de los notificadores y de las personas objeto de las notificaciones. La transmisión de información y el acceso a la misma se llevan a cabo únicamente en la medida estrictamente necesaria. Si se recurre a la SMA Speak-Up Line, también los empleados o traductores del proveedor tendrán acceso a la información, pero solo cuando sea necesario (según el principio "need-to-know"). Si así lo desean, los notificadores pueden comprobar las transcripciones de sus notificaciones y solicitar que se corrijan. SMA cumple con todas las normas vigentes en materia de protección de datos. Consulte el aviso de privacidad específico de la SMA Speak-Up Line (enlace: <https://files.sma.de/assets/283586.pdf>).

5. Protección contra represalias

SMA se compromete a respetar los derechos e intereses de todo aquel que presente una notificación en el sentido de esta directiva. Los notificadores que realicen una notificación de buena fe no sufrirán consecuencias negativas como resultado de dicha comunicación. Se consideran consecuencias negativas el despido, la degradación, la discriminación, el acoso, la intimidación, el daño o lesión, el perjuicio para la reputación o la propiedad de la persona o cualquier otro trato desfavorable. También se considera una consecuencia negativa la amenaza (explícita o implícita) de perjuicios o el intento de aplicar represalias.

Cualquier consecuencia negativa que experimenten los notificadores a raíz de una notificación realizada de buena fe se considerará una conducta inadecuada grave y se sancionará correspondientemente. En especial, la revelación no autorizada de la identidad de un notificador constituye una violación de esta directiva y será sancionada en la medida permitida por la legislación laboral. Las medidas apropiadas que tome SMA para proteger a una persona de perjuicios o para garantizar la integridad de una investigación no se considerarán consecuencias negativas.

El derecho de los notificadores a recibir protección frente a represalias y consecuencias negativas no supone inmunidad ante la falta de rendimiento o ante conductas inadecuadas por su parte. Tampoco se ofrecerá protección a los empleados que realicen una comunicación de mala fe. Si algún empleado presenta intencionadamente una notificación falsa en el sentido de esta directiva, este acto se considerará una conducta inadecuada grave. En tal caso, el empleado que realice la notificación no podrá acogerse a la protección mencionada en la presente directiva.

6. Comprobación de la eficacia del procedimiento de denuncia

SMA comprueba la eficacia del procedimiento de denuncia al menos una vez al año y en caso de necesidad concreta. La comprobación de la eficacia en el ámbito de los derechos humanos y los asuntos medioambientales se lleva a cabo con la participación del grupo de trabajo de SMA para derechos humanos.

Anexo 1: Guía de usuario de la SMA Speak-Up Line

1. Introducción

La SMA Speak-Up Line es un medio de comunicación que también permite a las personas (en adelante “notificadores”) comunicar de forma anónima a SMA conductas inadecuadas o riesgos, según se contempla en la directiva de SMA sobre la notificación de conductas inadecuadas. Los notificadores pueden enviar un mensaje anónimo de texto o de voz a través de la SMA Speak-Up Line utilizando los siguientes canales:

- aplicación Speak-Up (mensajes de texto o de voz);
- web Speak-Up (solo mensajes de texto) o
- teléfono Speak-Up (solo mensajes de voz).

La SMA Speak-Up Line está a disposición de todos los empleados de SMA del mundo y de cualquier otra persona ajena, como empleados de los proveedores, clientes u otros terceros.

La SMA Speak-Up Line se ofrece en varios idiomas y los notificadores pueden utilizarla a cualquier hora del día, todos los días del año, para realizar una notificación o recibir una respuesta.

La SMA Speak-Up Line es un servicio operado por una empresa holandesa independiente, People Intouch, fundada en 2004 y con sede en Ámsterdam (en adelante “operador del sistema”). El operador del sistema es el responsable de procesar todas las notificaciones. Las notificaciones se transmiten al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA Solar Technology AG.

Durante el tratamiento de los datos personales transmitidos a través de la SMA Speak-Up Line se siguen estrictas normas, de conformidad con el Reglamento general de protección de datos (RGPD) de la Unión Europea. Los notificadores deben consultar también el aviso de privacidad específico de la SMA Speak-Up Line (enlace: <https://files.sma.de/assets/283586.pdf>).

2. Utilización de la SMA Speak-Up Line

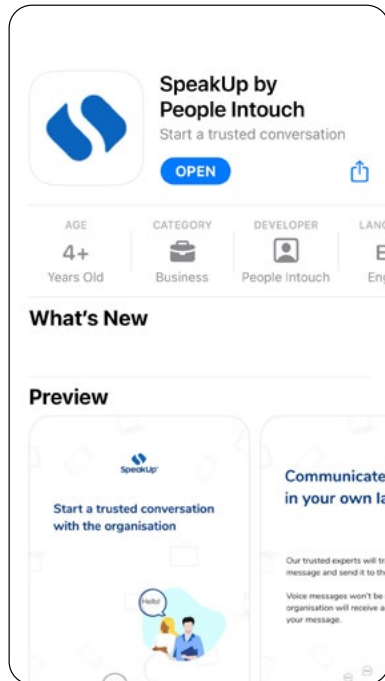
Los notificadores pueden enviar un mensaje anónimo de texto o de voz a través de la SMA Speak-Up Line utilizando los siguientes canales:

- aplicación Speak-Up (mensajes de texto o de voz);
- web Speak-Up (solo mensajes de texto) o
- teléfono Speak-Up (solo mensajes de voz).

El funcionamiento de cada uno de estos canales se describe más adelante por separado. Todos los canales guían a los notificadores a lo largo del procedimiento mediante sencillas instrucciones y solicitudes de información.

Utilización de la aplicación Speak-Up

- 1) La aplicación "SpeakUp by People Intouch" se puede descargar desde App Store/Google Play. Escaneando el código QR que aparece a continuación se abre la página de la aplicación en la correspondiente tienda de aplicaciones.



- 2) Tras abrir la aplicación, el notificador debe introducir un "PIN" de seis dígitos de libre elección.
 - El notificador deberá introducir este PIN cada vez que abra la aplicación.
 - Si el notificador olvida el PIN, deberá volver a instalar la aplicación y configurar un nuevo código. En ese caso se perderá el acceso a los informes en curso todavía no resueltos.

- 3) La aplicación solicitará al notificador que se conecte con la organización (SMA) escaneando un código QR o introduciendo el código de la organización con la opción "Conectarse manualmente" que aparece en la parte inferior de la página.



Código de organización de SMA:
107347

- 4) Haciendo clic en "+ Nueva denuncia", el notificador iniciará una nueva conversación confidencial.
- 5) A continuación, el notificador deberá indicar el país en el que ha ocurrido el incidente seleccionando una opción de la lista desplegable y hacer clic en "Continuar".
- 6) Después podrá elegir si desea escribir un mensaje de texto ("Escriba un mensaje") o grabar un mensaje de voz.
 - Indicación: El mensaje de voz grabado no lo oírán nunca ningún empleado de SMA. SMA únicamente recibirá del operador del sistema una transcripción de las grabaciones de voz.
- 7) Tras enviar una notificación, el notificador recibirá un acuse de recibo en el plazo de siete días. También puede configurar la aplicación para que le avise cuando el equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA haya enviado una respuesta.
 - Indicación: Los avisos de la aplicación no incluyen el contenido de la respuesta.
- 8) El notificador puede ver las respuestas volviendo a iniciar sesión en la aplicación.

Utilización de la web Speak-Up

- 1) Para enviar un mensaje de texto a través de la web Speak-Up, el notificador debe hacer clic en el siguiente enlace:

<https://sma.speakup.report/sma>

- 2) Haciendo clic en "+ Nueva denuncia", el notificador iniciará una nueva conversación confidencial.
- 3) El notificador elige entonces el idioma en el que desea dejar el mensaje.
- 4) Seguidamente deberá anotarse el "número de denuncia" y crear una contraseña.
- 5) A continuación, el notificador deberá indicar el país en el que ha ocurrido el incidente seleccionando una opción de la lista desplegable y hacer clic en "Continuar".
- 6) El notificador escribe el mensaje. Se pueden cargar archivos adjuntos haciendo clic en el símbolo del clip.
- 7) Cuando haya terminado, el notificador deberá hacer clic en "Enviar mensaje". Después de comprobar su notificación, tendrá que hacer clic en "Enviar". A continuación, el operador del sistema procesará el mensaje y los archivos adjuntos.
- 8) Tras enviar una notificación, el notificador recibirá un acuse de recibo en el plazo de siete días. El notificador tiene la posibilidad de dejar una dirección de correo electrónico para que el operador del sistema le avise cuando llegue una respuesta de SMA. Se enviará un código a la dirección de correo electrónico indicada para verificarla.
 - Indicación: Ningún empleado de SMA podrá ver nunca la dirección de correo electrónico utilizada para los avisos.
- 9) El notificador podrá ver las respuestas a través del enlace señalado anteriormente, haciendo clic en "Iniciar sesión" en lugar de en "+ Nueva denuncia".

Utilización del teléfono Speak-Up

- 1) Para grabar un mensaje de voz a través del canal telefónico Speak-Up, el notificador deberá seleccionar el número de teléfono del correspondiente país (véase la lista de los números de teléfono en el último apartado de esta guía de usuario) y seguir las indicaciones.
 - Indicación: No todos los números de teléfono son gratuitos, por lo que podrían aplicarse tasas locales en determinados casos. Si el número de teléfono del país del notificador no es "gratuito" y el notificador desea dejar un mensaje de voz sin tener que correr con ningún gasto, puede hacerlo a través de la aplicación Speak-Up (véase el correspondiente apartado más arriba).
- 2) El notificador deberá introducir el código de organización de SMA.

Código de organización de SMA: 107347

- 3) A continuación, el notificador seleccionará el idioma deseado.
- 4) El notificador deberá anotar el "número de denuncia" único y establecer un PIN de cuatro dígitos.
- 5) Después de oír la señal, el notificador podrá dejar su mensaje.
- 6) Cuando haya terminado, deberá pulsar "1" o simplemente colgar.
- 7) Tras enviar una notificación, el notificador recibirá un acuse de recibo en el plazo de siete días. El notificador podrá escuchar el mensaje llamando al teléfono Speak-Up e introduciendo el número de denuncia y el PIN.

3. Garantía de anonimato

Los notificadores tienen control absoluto sobre el contenido de los mensajes que envían. Si un mensaje contiene datos de contacto, estos se transmiten al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA. Si no se indica ningún dato de contacto, el mensaje se envía de forma anónima.

SMA no tiene acceso a los datos de conexión (datos telefónicos o direcciones IP) y no solicita la identidad de los notificadores. Los notificadores son libres de elegir si prefieren utilizar un teléfono público o no identificable o un ordenador, en lugar de un dispositivo de SMA.

Los mensajes de voz (enviados a través de la aplicación Speak-Up o del canal telefónico Speak-Up) son transcritos palabra por palabra por People Intouch. El archivo de voz grabado no se transmite al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo bajo ninguna circunstancia, lo que implica que ningún empleado de SMA podrá oír la voz de un notificador. Si así lo desean, los notificadores también pueden solicitar a otra persona que lea la notificación para que quede grabada con su voz.

Los notificadores también pueden recibir una respuesta a través de la SMA Speak-Up Line aunque hayan dejado una notificación anónima. A través del canal de la SMA Speak-Up Line utilizado para dejar el mensaje, el notificador puede leer o escuchar la respuesta de SMA y tiene también la posibilidad de contestar (véase el apartado "Utilización de la SMA Speak-Up Line").

Los notificadores que quieran permanecer anónimos deben asegurarse de que los documentos adjuntos o las propiedades de los documentos no contengan ninguna información de contacto visible.

4. Desarrollo del proceso tras emitir la notificación

El operador del sistema empieza el procesamiento de una notificación inmediatamente después de que el notificador la haya enviado a través la SMA Speak-Up Line.

- Los mensajes de voz se transcriben primero a documentos de texto y luego se traducen al inglés, si no se han formulado en inglés o alemán. Este paso corre a cargo de proveedores contratados por el operador del sistema.
- Los mensajes de texto se traducen al inglés, si no se han formulado en inglés o alemán. Este paso se realiza mediante un servicio de traducción automática.

Una vez concluidos los pasos de transcripción y traducción, el mensaje exacto —en el idioma original y en inglés, si se ha traducido— se envía al equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA. Este equipo evalúa la notificación y envía una respuesta al operador del sistema.

El operador del sistema traduce la respuesta al idioma en el que se dejó el mensaje, si procede, y la introduce en el sistema Speak-Up. En los casos en los que los notificadores hayan dejado un mensaje de voz (a través de la aplicación Speak-Up o del canal telefónico Speak-Up), el operador del sistema grabará también la respuesta.

Los notificadores deberían recibir una respuesta del equipo de Cumplimiento normativo del Grupo SMA en el plazo de siete días. Deberán buscarla en el mismo canal de Speak-Up (aplicación, web o teléfono) que utilizaron para dejar el mensaje inicial.

5. Lista de números de teléfono del canal telefónico Speak-Up

País	Número de teléfono (gratuito o número estándar a la tarifa local)
Albania	Número: +355 4 530 1801 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Argelia	Número: +213 983 29 93 38 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Angola	Número: +244 226 425 610 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Anguila	Número gratuito: 1833 422 2005
Antigua y Barbuda	Número gratuito: 1833 422 2006
Argentina	Número: +54 11 2039 7280 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Australia	Número: +61 2 8284 6262 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Austria	Número gratuito: 0800 909 683
Bahamas	Número gratuito: 1833 422 2007
Baréin	Número: +973 1650 1936
Bangladés	Número gratuito: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Número: +1 (246) 623 9631 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Bélgica	Número gratuito: 0800 89 326
Belize	Número gratuito: 1800 0130 076
Benín	Número: +229 20 90 0380 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Bermuda	Número gratuito: 1833 422 2008
Bután	Número gratuito: +975 2 379 003
Bolivia, Estado Plurinacional de	Número gratuito: 800 105 122
Bosnia y Herzegovina	Número: +387 70 330 093 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Botsuana	Número gratuito: 800 786 1103
Brasil	Número: +55 (11) 4700 8838 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Brunéi	Número gratuito: 801 4657
Bulgaria	Número gratuito: 800 210 0645
Burkina Faso	Número: +226 25 30 09 82 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Camboya	Número gratuito: 1800 209 867
Camerún	Número gratuito: +237 6 57 10 31 12
Canadá	Número: +1 (514) 395 0496 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Islas Caimán	Número: +1 (345) 769 5580 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Chile	Número: +56 22 483 5917 (la llamada se cobra a la tarifa local)
China	Número gratuito (vía China Telecom): 1080 0152 3042
China	Número gratuito (vía China United Network): 1080 0852 2221
China	Número para todo el país sin restricción de proveedor: 400 120 1842 (la llamada se cobra a la tarifa local).
Colombia	Número: +57 601 242 1247 (la llamada se cobra a la tarifa local)

Costa Rica	Número: +506 4036 0350 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Costa de Marfil	Número gratuito: +225 05 66 77 0918
Croacia	Número gratuito: 0800 7745
Chipre	Número gratuito: 800 91142
Chequia	Número gratuito: 800 050 833
Dinamarca	Número: +45 43 31 09 61 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Dominica	Número gratuito: 1833 422 1998
República Dominicana	Número: +1 (829) 947 1996 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Ecuador	Número gratuito: 1800 001 432
Egipto	Número gratuito: 0800 000 0083
El Salvador	Número: +503 2230 4752 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Estonia	Número: +372 609 3008 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Etiopía	Número gratuito: 800 86 1919
Fiyi	Número gratuito: 008 002 650
Finlandia	Número gratuito: 0800 392 912
France	Número gratuito: 080 554 3753
Guayana Francesa	Número gratuito: 0800 99 1448
Polinesia Francesa	Número gratuito: 0800 91 4886
Georgia	Número gratuito: 1800 008 013
Alemania	Número gratuito: 0800 1818 952
Ghana	Número: +233 59 699 3553 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Grecia	Número gratuito: 0080 0441 45924 (no funciona si se llama desde un teléfono móvil)
Granada	Número: +1 (473) 230 0333 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Guam	Número gratuito: 1833 809 6777
Guatemala	Número: +502 2302 8459 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Hong Kong	Número: +852 3019 4193 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Hungría	Número gratuito: 06 809 845 89
Islandia	Número: +354 415 0349 (la llamada se cobra a la tarifa local)
India	Número gratuito: 0008 0005 03159
Indonesia	Número: +62 21 8063 0074 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Irlanda	Número gratuito: 1800 800 636
Israel	Número: +972 3374 1225 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Italia	Número gratuito: 800 147 694
Jamaica	Número: +1 (876) 677 9125 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Japón	Número: +81 3 6627 0734 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Jordania	Número gratuito: 0800 23801 (no accesible mediante telefonía móvil)

Kazajistán	Número: (+7) 877 2735 74582 (la llamada se cobra a la tarifa local; no accesible mediante telefonía móvil)
Kenia	Número: +254 20 765 0957 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Corea, República de	Número: +82 2 3700 5146 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Kuwait	Número gratuito: +965 2205 5730
Letonia	Número gratuito: 800 05929
Líbano	Número gratuito: 833 816 0193
Lituania	Número gratuito: 8800 30366
Luxemburgo	Número: +352 342 080 8982 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Malasia	Número: +60 3 7724 3136 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Malta	Número gratuito: 8006 5144
Martinica	Número gratuito: 0800 90 1651
Mauricio	Número: +230 5 297 0999 (la llamada se cobra a la tarifa local)
México	Número: +52 55 4780 6198 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Moldavia, República de	Número gratuito: 080 060 016
Marruecos	Número: +212 5 30 14 41 08 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Birmania	Número gratuito: 0800 800 8062
Namibia	Número gratuito: +264 83 380 0103
Nepal	Número gratuito: 1800 001 0186
Países bajos	Número: +31 10 700 75 03 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Nueva Zelanda	Número: +64 9 913 5892 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Nicaragua	Número: +505 7513 7610 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Nigeria	Número gratuito: 070 8060 1221
Macedonia del Norte	Número: +389 2551 3216 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Noruega	Número: +47 24 14 06 01 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Omán	Número gratuito: 8007 4161
Pakistán	Número gratuito: 0080 0900 44437
Panamá	Número: +507 308 4480 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Papúa Nueva Guinea	Número gratuito: 0008 61322
Paraguay	Número gratuito: 0098 0044 10266 (no accesible mediante telefonía móvil)
Perú	Número gratuito: 0800 74535
Filipinas	Número gratuito: 1800 8394 8474 (la conexión solo es posible desde un dispositivo de Globe Telecom)
Polonia	Número gratuito: 0080 0012 953
Portugal	Número gratuito: 800 831 302
Puerto Rico	Número: +1 (787) 200 7305 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Qatar	Número gratuito: 800 101 094

Reunión	Número gratuito: 1800 916 980
Rumanía	Número gratuito: 0800 400 653
Arabia Saudí	Número gratuito: 800 850 1433
Serbia	Número: +381 10 520 043 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Seychelles	Número gratuito: 800 131
Singapur	Número: +65 6403 7051 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Eslovaquia	Número gratuito: 0800 113 418
Eslovenia	Número gratuito: 0800 831 15
Sudáfrica	Número: +27 (21) 427 7937 (la llamada se cobra a la tarifa local)
España	Número: +34 900 031 156 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Sri Lanka	Número: +94 (72) 091 0370 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Sudán	Número gratuito: +249 15 655 9883
Surinam	Número gratuito: 833 816 0919
Suecia	Número gratuito: 020 160 4703
Suiza	Número gratuito: 080 000 5691
Taiwán, Provincia de China	Número: +886 2 7743 8912 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Tanzania, República Unida de	Número gratuito: 0800 11 1020
Tailandia	Número: +66 2 844 9693 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Trinidad y Tobago	Número: +1 (868) 224 1869 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Túnez	Número: +216 31 300 338 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Turquía	Número gratuito: 0080 04488 28602
Islas Turcas y Caicos	Número gratuito: 1833 462 1355
Uganda	Número: +256 41 423 8162 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Emiratos Árabes Unidos	Número gratuito: 800 0444 0408
Reino Unido	Número gratuito: 080 0022 4118
Estados Unidos de América	Número: +1 (669) 288 7154 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Uruguay	Número gratuito: 0004 1598 5762
Venezuela, República Bolivariana de	Número: +58 212 335 7722 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Vietnam	Número: +84 1900 3271 (la llamada se cobra a la tarifa local)
Islas Vírgenes Británicas	Número gratuito: 1833 462 1356
Islas Vírgenes de los Estados Unidos	Número gratuito: 1833 724 6398
Zimbabue	Número gratuito: +263 867 742 2010



SMA-Iberica.com

