



# «SpeakUp» Preguntas frecuentes y respuestas (FAQ)

Versión: 9/2021

## **SOMMAIRE**

1	«SpeakUp» - Cómo dejar un mensaje .....	3
1.1	¿Cómo dejo un mensaje? .....	3
1.2	¿Qué pasa mientras tanto?.....	4
1.3	¿Cómo recibo una respuesta?.....	5
2	Preguntas frecuentes sobre el sistema.....	6
2.1	¿Qué es «SpeakUp»?.....	6
2.2	¿Para qué debe utilizarse «SpeakUp»? .....	6
2.3	¿Cómo funciona «SpeakUp»? .....	6
2.4	¿Quién opera «SpeakUp»? .....	7
2.5	¿Es «SpeakUp» difícil de usar?.....	7
2.6	¿Puede descubrirse mi identidad? .....	7
2.7	¿Se transmitirá mi mensaje vocal a la sociedad afectada? .....	8
2.8	¿Puede la sociedad afectada rastrear mis datos de conexión? .....	8
2.9	¿Qué pasa con mi mensaje vocal? .....	8
2.10	¿Puede verse anulado el tratamiento confidencial (mi anonimato)? .....	8
2.11	¿Quién paga por mi llamada?.....	8
2.12	¿Hay algún límite de tiempo para mis mensajes? .....	8
2.13	¿Qué puedo hacer si «SpeakUp» no está disponible por teléfono? .....	9
2.14	¿Cuánto tardará en transmitirse mi mensaje al organismo competente?.....	9
2.15	¿Quién recibe mi mensaje?.....	9
2.16	Me gustaría conservar el anonimato, pero deseo recibir una respuesta. ¿Qué debo hacer para ello?.....	9
2.17	¿Cuánto tardaré en recibir una respuesta? .....	9
2.18	¿Cuándo puedo ponerme en contacto con «SpeakUp»? .....	10
2.19	¿Puedo dejar un mensaje en mi lengua materna? .....	10
2.20	¿Puedo adjuntar también documentos? .....	10
2.21	¿Qué pasa si he olvidado mi número de caso? .....	10
2.22	No sé dónde puedo dejar un mensaje. ¿Dónde puedo encontrar esta información?.....	10
2.23	¿Qué son los datos personales y cómo se protegen mis datos personales al dejar un mensaje a través de «SpeakUp»? .....	10
2.24	¿Qué derechos tengo al dejar un mensaje que contenga datos personales en «SpeakUp»? .....	10
3	Consejos para dejar un mensaje en «SpeakUp» .....	11
4	Datos de contacto.....	12

### Nota:

Con el fin de facilitar la lectura, se renuncia a un uso contemporáneo de las formas gramaticales masculinas, femeninas o de otros géneros. Todas las denominaciones de personas son siempre igualitarias para todos los sexos. La forma verbal abreviada tiene solo fines redaccionales, sin entrar en juicios de valor.

## 1 «SpeakUp» - Cómo dejar un mensaje

### 1.1 ¿Cómo dejo un mensaje?

Puede dejar un (nuevo) mensaje con el sistema «SpeakUp»® por teléfono o a través de Internet.

Le recomendamos que escriba el mensaje con anterioridad; de este modo podrá comprobar por sí mismo una vez más si desea transmitir la información de ese modo, así como que el mensaje contenga la información necesaria para que el receptor pueda reconocer de forma unívoca y clara la deficiencia o el mal comportamiento que comunique.

Teléfono «SpeakUp»: 1-866-2506706

«SpeakUp» en Internet: [www.speakupfeedback.eu/web/mp/us](http://www.speakupfeedback.eu/web/mp/us)

Se le pedirá que indique el siguiente código de acceso: 82093

Seleccione el idioma en el que desea dejar el mensaje.

Tenga a mano un bolígrafo cuando vaya a dejar un mensaje. Recibirá su número de caso personal de 6 cifras, generado de forma aleatoria.

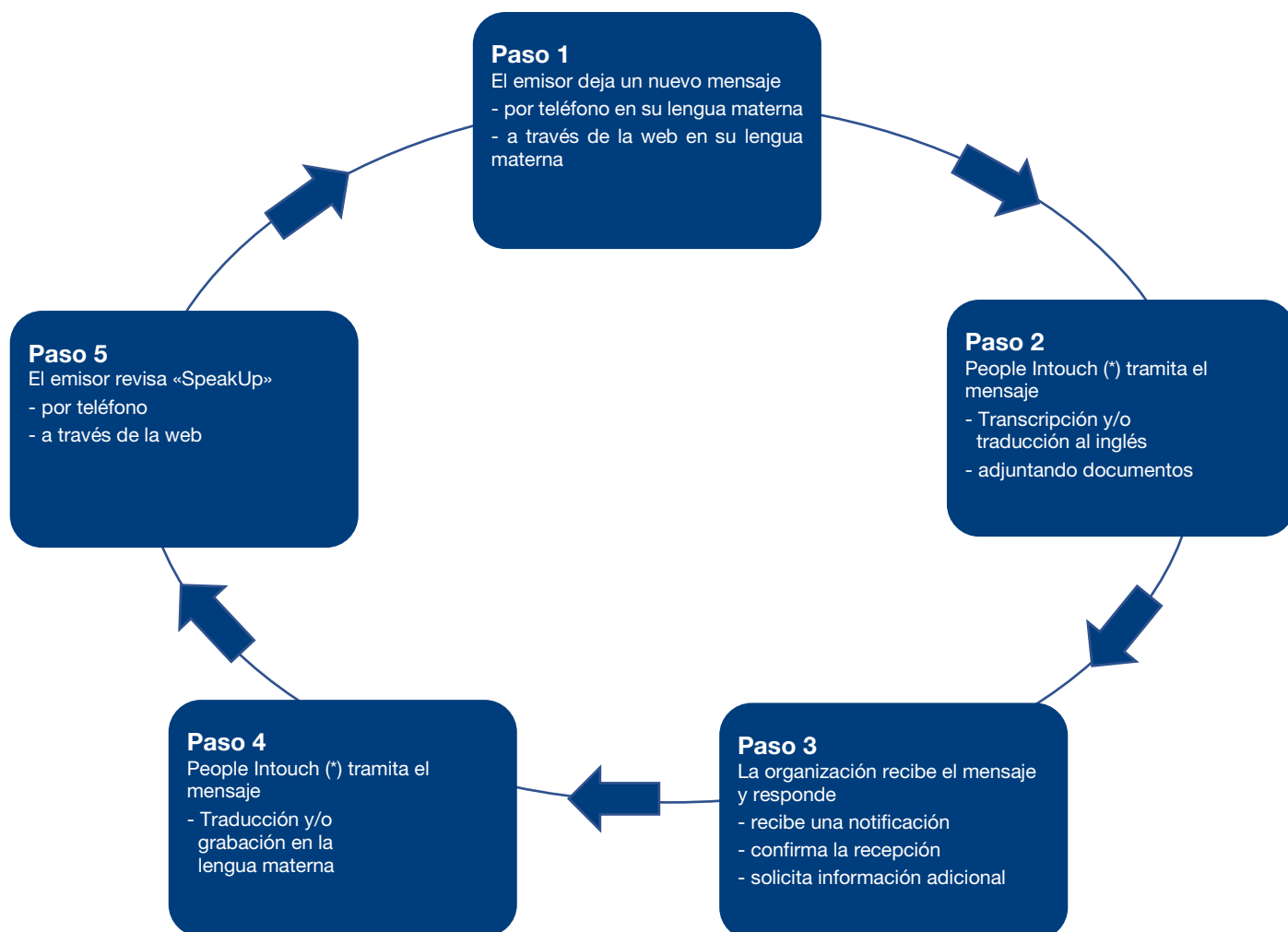
Es **IMPORTANTE** que se anote este número si desea acceder a la respuesta a su mensaje en «SpeakUp» más adelante.

Al utilizar el teléfono «SpeakUp», hable de forma muy clara y deleete nombres y lugares en caso de indicarlos en su mensaje.

Una vez finalizado su mensaje, no tiene más que colgar.

Si utiliza el acceso a «SpeakUp» por Internet, puede indicar su mensaje bien a través del teclado o con «copiar/pegar». También puede cargar documentos adicionales relacionados con su mensaje.

Si ha terminado de redactar su mensaje, haga clic en «Enviar mensaje»; aparecerá una máscara con su número de caso y el mensaje, que podrá imprimir.



(\*) People Intouch es el proveedor de servicios encargado por la sociedad

## 1.2 ¿Qué pasa mientras tanto?

Tan pronto como haya finalizado la llamada o enviado su mensaje, el operador de la plataforma «SpeakUp» (la empresa People Intouch) traducirá su mensaje al inglés en caso necesario (esto no se aplica a los mensajes en alemán).

Si se trata de un mensaje vocal (telefónico), en primer lugar se registrará la grabación palabra por palabra (por escrito). La grabación en sí no se transmitirá NUNCA a INDUS (empresa matriz del grupo) o a la sociedad afectada.

Tan pronto como se haya terminado la traducción, esta se enviará al encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG junto con la transcripción del mensaje original. El

departamento legal de INDUS Holding AG se encargará de supervisar los mensajes entrantes en calidad de representante siempre que sea necesario.

Tras una primera evaluación del asunto por parte del encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG, este responderá al mensaje. A su vez, la respuesta tendrá lugar a través de People Intouch. People Intouch traduce la respuesta al idioma de su mensaje original y se la envía a través de «SpeakUp». Si realizó su mensaje original por teléfono, la respuesta por parte de People Intouch también se grabará y enviará como un mensaje vocal.

### 1.3 ¿Cómo recibo una respuesta?

En cuestión de una semana debería tener una respuesta en «SpeakUp». Encontrará la respuesta en el mismo canal que usara para dejar el mensaje. Para ello deberá utilizar los datos de entrada anteriormente citados.

**ATENCIÓN:** Es posible cambiar la comunicación a través de «SpeakUp» del teléfono a Internet más adelante, si bien no es posible pasar de Internet (de vuelta) al teléfono.

Si desea escuchar su respuesta por teléfono, se le pedirá que marque «1» e indique su número de caso. Tan pronto como haya escuchado la respuesta (o leído, en el caso de los mensajes por Internet), podrá dejar mensajes sucesivos adicionales. No obstante, no deberá hacerlo de inmediato, también podrá cerrar sesión o colgar y hacerlo más adelante en caso necesario.

Si aún no ha recibido ninguna respuesta, tenga por seguro que su mensaje y el asunto se están evaluando y que recibirá una respuesta en unos pocos días laborables. Por ello, recomendamos verificar periódicamente si le ha llegado la respuesta.

## 2 Preguntas frecuentes sobre el sistema

### 2.1 ¿Qué es «SpeakUp»?

«SpeakUp» es un servicio (instrumento de comunicación) a través del cual los empleados (incluyendo a los temporales), clientes y proveedores del grupo INDUS pueden informar acerca de asuntos graves (por ejemplo, delitos) que, de lo contrario, no se darían a conocer. Esto tiene lugar por teléfono o a través de Internet (sitio web seguro); no se implica a ninguna persona («operador»).

Los mensajes también pueden transmitirse de forma completamente anónima.

### 2.2 ¿Para qué debe utilizarse «SpeakUp»?

Es nuestro deseo instar a todos a comunicar si tienen conocimiento o sospechas fundadas en relación con un mal comportamiento/deficiencia importante (infracción de la ley o comportamiento contrario a la ética y a nuestro código de conducta).

Sin embargo, instamos a todos a comunicar tales asuntos por los medios de información conocidos y establecidos. Estos son, por ejemplo,

- una persona de confianza dentro de la sede,
- el departamento de RR. HH.,
- el comité de empresa,
- la dirección general,
- el buzón de sugerencias/mensajes interno de la empresa,
- la función de cumplimiento.

«SpeakUp» debe entenderse, por así decirlo, como un «último recurso» si se han agotado todos los demás canales de comunicación e informes o si estos no pueden usarse por otros motivos.

### 2.3 ¿Cómo funciona «SpeakUp»?

Teléfono: Llamando a un número gratuito, indicando el código de acceso y dejando su mensaje. Durante la llamada, no hablará en ningún momento con ningún «operador». Recibirá únicamente instrucciones grabadas que le guiarán a lo largo del proceso.

En cuestión de una semana debería tener una respuesta en «SpeakUp». Encontrará la respuesta en el mismo canal que usara para dejar el mensaje; para ello, a su vez, deberá usar los mismos datos de entrada. Tan pronto como haya escuchado la respuesta, podrá dejar mensajes sucesivos adicionales. No deberá hacerlo de inmediato, también podrá colgar y hacerlo más adelante en caso necesario. No hay un límite de tiempo, por lo que podrá repetir estos diálogos electrónicos todas las veces que quiera.

**CONSEJO:** Escriba su mensaje antes de llamar; de este modo podrá comprobar por sí mismo una vez más si desea transmitir la información de ese modo, así como si el

mensaje contiene la información necesaria para que el receptor pueda reconocer de forma unívoca y clara la deficiencia o el mal comportamiento que comunique.

Internet: Vaya al sitio web de «SpeakUp» (a través del hiperenlace o introduciendo la URL), seleccione su país, introduzca el código de acceso (que se le proporcionará en el sitio web) de la empresa afectada y deje su mensaje.

En cuestión de una semana debería tener una respuesta en «SpeakUp». Encontrará la respuesta en el mismo canal que usara para dejar el mensaje. Vuelva a utilizar para ello los mismos datos de entrada. Tan pronto como datos haya escuchado o leído la respuesta, podrá dejar mensajes sucesivos adicionales. No deberá hacerlo de inmediato, también podrá colgar o cerrar sesión y hacerlo más adelante en caso necesario. No hay un límite de tiempo, por lo que podrá repetir estos diálogos todas las veces que quiera.

#### 2.4 ¿Quién opera «SpeakUp»?

«SpeakUp» es operado por un proveedor de servicios externo, People Intouch, una empresa independiente con sede en Ámsterdam, Países Bajos. Es responsable del procesamiento de todos los mensajes entrantes.

El servicio «SpeakUp» ya está en uso en numerosas empresas conocidas, como BMW, Roche, IKEA y Randstad.

#### 2.5 ¿Es «SpeakUp» difícil de usar?

La respuesta es: No. Unas instrucciones (vocales) sencillas le guiarán por el proceso en la web o el menú del teléfono.

#### 2.6 ¿Puede descubrirse mi identidad?

El receptor del mensaje grabado por teléfono (en el paso 1, el encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG) recibe una transcripción literal traducida de su mensaje vocal. Por tanto, podrá controlar el contenido de su mensaje en su totalidad. Si indica sus datos de contacto en el mensaje, estos se transmitirán al encargado de cumplimiento a través de «SpeakUp». Si no deja estos datos, ni People Intouch, ni INDUS Holding AG ni la sociedad afectada por su mensaje podrán reconocerle.

Asimismo, como colaborador de People Intouch, INDUS Holding AG ha asegurado que no intentará desvelar la identidad de un notificante anónimo ni transmitir la identidad comunicada a un testigo o acusado relacionado con el mensaje.

Se da una excepción únicamente en caso de que las autoridades requieran su divulgación en conformidad con una disposición legal obligatoria. Tampoco en este caso People Intouch comunicará los datos a INDUS Holding AG ni a la sociedad afectada.

## 2.7 ¿Se transmitirá mi mensaje vocal a la sociedad afectada?

No. El servicio «SpeakUp» es operado por la empresa People Intouch, una empresa independiente que redactará por escrito y traducirá (en caso necesario) su mensaje. Solo se transmitirá esta transcripción (y, en caso necesario, la traducción).

**CONSEJO:** Si, por este motivo, no se siente tranquilo al dejar un mensaje vocal, pida a otra persona que diga el mensaje por usted o use la opción de dejar un mensaje por escrito a través de Internet.

## 2.8 ¿Puede la sociedad afectada rastrear mis datos de conexión?

No. El servicio «SpeakUp» es operado por la empresa People Intouch; ni INDUS Holding AG ni la sociedad afectada tienen acceso a los datos de conexión. Los datos del teléfono y las direcciones IP no se proporcionarán ni a INDUS Holding AG ni a la sociedad afectada.

Sin embargo, puede suceder que se rastreen estos datos de conexión si usa un teléfono o un ordenador de la empresa para su mensaje.

**CONSEJO:** Puede utilizar un teléfono u ordenador público o no rastreable.

## 2.9 ¿Qué pasa con mi mensaje vocal?

Al confirmarse la llegada de la transcripción (y traducción) por parte de INDUS Holding AG, People Intouch borra la grabación de inmediato.

## 2.10 ¿Puede verse anulado el tratamiento confidencial (mi anonimato)?

En caso de que se deje un mensaje que contenga una amenaza de delito o acto violento, INDUS Holding AG o la sociedad afectada podrán exigir que no se borre la grabación del mensaje vocal y se transmita a las autoridades de enjuiciamiento penal. La grabación, no obstante, no se transmitirá a INDUS Holding AG ni a la sociedad afectada tampoco en estos casos.

## 2.11 ¿Quién paga por mi llamada?

El servicio «SpeakUp» suele estar disponible siempre a través de números de teléfono gratuitos.

**IMPORTANTE:** Puede suceder que, en casos excepcionales, se le produzcan costes (por ejemplo, con algunos ofertantes de telefonía móvil).

## 2.12 ¿Hay algún límite de tiempo para mis mensajes?

No; sin embargo, una vez superados los 7 minutos, recibirá una nota con la pregunta de si desea seguir hablando.

**CONSEJO:** Intente limitar su mensaje a lo esencial en la medida de lo posible.



### 2.13 ¿Qué puedo hacer si «SpeakUp» no está disponible por teléfono?

Si lo ha intentado con un teléfono móvil, inténtelo en su lugar a través de una red fija. Según la experiencia, este es el canal más seguro para contactar con el servicio «SpeakUp» por teléfono. Si tiene problemas para contactar con «SpeakUp» también desde la red fija, puede enviar un correo electrónico a

SpeakUp“@peopleintouch.nl

Su nombre, su dirección u otros datos sensibles no se transmitirán en ningún caso a INDUS Holding AG o a la sociedad afectada.

### 2.14 ¿Cuánto tardará en transmitirse mi mensaje al organismo competente?

Su mensaje o la transcripción de su mensaje vocal (en caso necesario, con traducción) se transmitirá en el plazo de un día laborable.

### 2.15 ¿Quién recibe mi mensaje?

Recibirá su mensaje el encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG. El departamento legal de INDUS Holding AG se encargará de supervisar los mensajes entrantes en calidad de representante siempre que sea necesario.

A partir de esta primera verificación se determinará la forma de continuar con el asunto.

En función de la gravedad de la acusación, las personas afectadas y el ámbito legal, se encargará de su ulterior revisión directamente el encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG o bien se transmitirá el mensaje al organismo responsable de la división o el grupo de divisiones afectado (por lo general, la dirección general de la división directa de INDUS o, si se tiene uno, el encargado de cumplimiento competente de la división).

Para la ulterior revisión de la deficiencia, es posible que se recurra a expertos externos, por ejemplo, abogados. En caso de sospechas suficientes de un delito, puede verse en la obligación de denunciar.

### 2.16 Me gustaría conservar el anonimato, pero deseo recibir una respuesta. ¿Qué debo hacer para ello?

Recibirá de «SpeakUp» un número de caso personal que DEBERÁ anotarse. Con este número obtendrá acceso a la respuesta a su mensaje al volver a iniciar sesión en el servicio «SpeakUp».

### 2.17 ¿Cuánto tardaré en recibir una respuesta?

El objetivo es que reciba una primera respuesta en un plazo de una semana. Si, después de este tiempo, aún no tiene ninguna respuesta, le recomendamos que vuelva a intentarlo pasados unos días. No obstante, también tiene la posibilidad de dejar un mensaje adicional con el mismo número de caso.

#### 2.18 ¿Cuándo puedo ponerme en contacto con «SpeakUp»?

El servicio «SpeakUp» está disponible las 24 horas y todos los días del año por teléfono. Cada país (dentro del grupo INDUS) tiene un número de teléfono gratuito propio, así como un código de acceso propio.

#### 2.19 ¿Puedo dejar un mensaje en mi lengua materna?

Puede dejar un mensaje en los idiomas de los países de las distintas divisiones de INDUS previstos. Recibirá las respuestas en el mismo idioma en el que dejara su mensaje.

#### 2.20 ¿Puedo adjuntar también documentos?

Si utiliza el servicio «SpeakUp» a través de Internet, además de un mensaje también podrá cargar en «SpeakUp» documentos (electrónicos).

Si ha dejado un mensaje por teléfono, puede iniciar sesión con su número de caso a través de Internet (para ello, haga clic en el botón «si ya tiene un número de caso») para cargar documentos.

**CONSEJO:** Si desea mantener el anonimato, asegúrese de que los documentos que cargue no contengan ninguna indicación relativa a su identidad.

#### 2.21 ¿Qué pasa si he olvidado mi número de caso?

Si ha olvidado su número de caso, le rogamos que vuelva a dejar su mensaje con un nuevo número de caso. Utilice el nuevo número de caso para las demás comunicaciones.

#### 2.22 No sé dónde puedo dejar un mensaje. ¿Dónde puedo encontrar esta información?

Por lo general, encontrará esta información en la página web de su sociedad.

#### 2.23 ¿Qué son los datos personales y cómo se protegen mis datos personales al dejar un mensaje a través de «SpeakUp»?

Los datos personales son (en breve) información que sirve para identificar (directa o indirectamente) a una persona mencionada en su mensaje (ej. nombre, dirección, número de teléfono, fotografías o similares). El tratamiento de estos datos por parte de People Intouch (operador de «SpeakUp») cumple con las disposiciones del RGPD.

#### 2.24 ¿Qué derechos tengo al dejar un mensaje que contenga datos personales en «SpeakUp»?

Es responsable del cumplimiento de sus derechos conforme al RGPD INDUS Holding AG, como socio contractual de People Intouch.

### 3 Consejos para dejar un mensaje en «SpeakUp»

- Escriba su mensaje antes de llamar; de este modo podrá comprobar por sí mismo una vez más si desea transmitir la información de ese modo, así como si el mensaje contiene la información necesaria para que el receptor pueda reconocer de forma unívoca y clara la deficiencia o el mal comportamiento que comunique.
- Si tiene alguna objeción pensando que, al dejar un mensaje vocal, pueda reconocerse su voz, pida a otra persona que lo diga por usted o use la opción de dejar un mensaje por escrito a través de Internet.
- Puede utilizar un teléfono u ordenador público o no rastreable de otro modo.
- Borre la memoria caché del navegador después de utilizar «SpeakUp».
- Si desea mantener el anonimato, asegúrese de que los documentos que cargue no contengan ninguna indicación relativa a su identidad.
- Asegúrese de no olvidar su número de caso personal. Solo usted conocerá dicho número.
- Antes de dejar su mensaje, piense si quiere hacerlo de forma anónima o no.
- Antes de dejar su mensaje, piense en qué información desea dar y en qué extensión. La información debe ser lo suficientemente concreta para permitir al receptor hacerse una idea objetiva.
- Intente limitar su mensaje a lo esencial en la medida de lo posible. Para ello, resulta útil indicar datos descriptivos y elocuentes sobre el asunto (ej. lugares exactos, fecha u hora, números de facturas). Es posible cargar documentos electrónicos.
- También pueden ser importantes los nombres de las personas; no obstante, le ROGAMOS que los mencione únicamente si es imprescindible para entender y resolver el asunto.
- Cíñase a los hechos a la hora de proporcionar información sobre una persona. Evite los datos que puedan afectar a la privacidad de esa persona (ej. afiliación religiosa o condición física o mental). Si es imprescindible indicar un nombre, deletréelo a la hora de dejar un mensaje vocal.

#### 4 **Datos de contacto**

**m+p international, inc.**

«SpeakUp» Estados Unidos:

[www.speakupfeedback.eu/web/mp/us](http://www.speakupfeedback.eu/web/mp/us)

Número de teléfono (gratuito) 1-866-2506706

Código de acceso: 82093

**Encargado de cumplimiento de INDUS Holding AG**

[compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de)