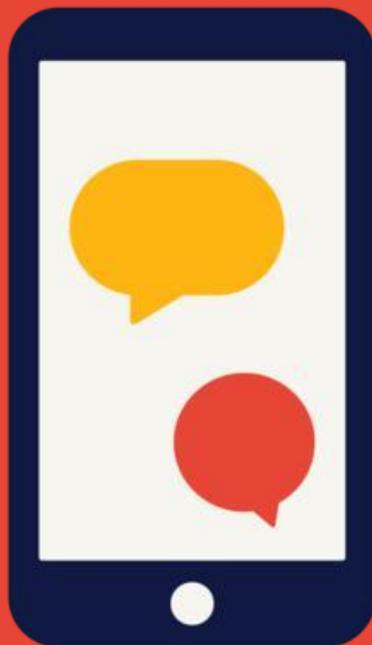


procedimiento del grupo randstad

# procedimiento de denuncia de incumplimientos.



# procedimiento de denuncia de incumplimientos.

Enero de 2019

Función: Departamento de Asesoría Jurídica Global/delegado central de integridad

Número de documento: MRP\_xxxx2019\_v1

## 1. objetivo

Como organización internacional con vocación de excelencia a nivel mundial, en Randstad esperamos que todas las empresas y empleados del Grupo, incluyendo nuestros consejeros y directivos, se comporten en todo momento de acuerdo con nuestros valores fundamentales y Principios de Actuación. Esto significa actuar de forma responsable, con integridad y de conformidad con las políticas y procedimientos de Randstad y las leyes y normativas aplicables. Esperamos que nuestros empleados ayuden a Randstad a mantener su excelente reputación adhiriéndose a los altos estándares que reflejan nuestros valores fundamentales: **conocer, servir, confiar, promover simultáneamente todos los intereses y aspirar a la perfección.**

Randstad fomenta una cultura de transparencia y responsabilidad proactiva, y anima a todos los interesados a denunciar cualquier incidente en el que la conducta no se ajuste a nuestros valores fundamentales y/o Principios de Actuación. Cualquier denuncia de este tipo deberá formularse de conformidad con este Procedimiento de Denuncia de Incumplimientos.

## 2. nuestro procedimiento

### 2.1 introducción

Con el fin de ayudar en la denuncia de (presuntos) incumplimientos dentro del Grupo Randstad, hemos habilitado canales específicos a través de los cuales los interesados pueden expresar sus preocupaciones, ya sea a través de los mecanismos locales de denuncia establecidos a nivel de la empresa o, en el caso de incumplimientos graves, a través de nuestro **Canal de Integridad**, el canal de denuncia del Grupo Randstad (consulta el apartado 2.3 más adelante).

Todas las preocupaciones que planteen siguiendo nuestros procedimientos oficiales serán tratadas confidencialmente (salvo cuando su divulgación sea necesaria para llevar a cabo una investigación adecuada (incluyendo el derecho de contestación del acusado) y, en su caso, para adoptar las medidas oportunas) y con la plena garantía de que no se tomarán represalias contra ningún empleado que formule una denuncia de buena fe.

Puedes utilizar el **Canal de Integridad** para denunciar incidentes si tienes sospechas razonables o pruebas que demuestren que se ha cometido un incumplimiento en el seno del Grupo Randstad

o en relación con el mismo.

Esto incluye a título enunciativo, que no limitativo, casos graves tales como:

- vulneraciones de los derechos humanos
- incumplimientos en materia de seguridad e higiene
- vulneraciones de los Principios de Actuación de Randstad
- incumplimientos de las políticas o procedimientos de Randstad (por ejemplo, prácticas anticompetitivas, discriminación, acoso, soborno, fraude)
- delitos
- incumplimientos de las obligaciones impuestas por las leyes o normativas aplicables (incluyendo prácticas financieras y contables incorrectas)
- mala conducta personal o comportamiento irrespetuoso

El Consejo de Administración de Randstad N.V. es responsable del Procedimiento de Denuncia de Incumplimientos y de su aplicación. La dirección de cada una de las empresas del Grupo Randstad está obligada a garantizar que este Procedimiento de Denuncia de Incumplimientos se implemente dentro de su organización.

## 2.2 algunas definiciones

**Grupo Randstad** significa Randstad N.V. y/o cualquiera de sus filiales

El **Denunciante** es toda persona, perteneciente o ajena al Grupo Randstad, que, actuando de buena fe y sobre la base de unas sospechas razonables y/o unas evidencias de un posible incumplimiento, plantea una denuncia (a la que también se denomina queja o preocupación) relativa a un incumplimiento cometido dentro del Grupo Randstad o en relación con el mismo.

**Principios de Actuación:** entra en <https://www.randstad.com/about-randstad/corporate-governance/business-principles/>

El **Canal de Integridad** es el canal de denuncia que consiste en una línea telefónica directa, accesible las 24 horas del día a través de números de acceso local gratuitos, y una página web segura, operadas por un proveedor externo independiente.

El **Delegado Local de Integridad** es la persona o función que garantiza que todos los casos denunciados a través del **Canal de Integridad** sean investigados oportunamente y gestionados de conformidad con la legislación aplicable y con pleno respeto de los derechos de todas las personas investigadas. Cada país/empresa del Grupo Randstad (incluyendo Randstad N.V.) tiene su propio Delegado Local de Integridad. El Delegado Local de Integridad puede ser un empleado de Randstad o un tercero externo, según estimen conveniente el director general correspondiente y el Delegado Central de Integridad.

El **Delegado Central de Integridad** es la persona designada por el Consejo de Administración de Randstad N.V. para coordinar todas las cuestiones de integridad relacionadas con este procedimiento y para emitir informes periódicos a dicho órgano, así como un informe anual al Comité de Auditoría del Consejo Supervisor sobre los casos denunciados bien a través del **Canal de Integridad** o bien directamente al Delegado Central de Integridad. El Delegado Central de Integridad también garantiza que las denuncias que se formulen siguiendo este procedimiento en relación con con sospechas de incumplimiento por parte de uno o más miembros del equipo directivo de una empresa del Grupo Randstad sean analizadas de forma centralizada

## 2.3 formulación de denuncias

Toda persona que sospeche razonablemente de un incumplimiento o lo haya presenciado tiene la obligación de denunciarlo. Se anima a los interesados a informar primero a través de los canales habituales de denuncia (a nivel local), esto es, a sus superiores o las personas de contacto habituales a nivel local como, por ejemplo, el departamento de RR.HH., el Departamento de Asesoría Jurídica, confidentes identificados, canales de denuncia, el delegado local de integridad, etc. Poner en conocimiento de la dirección una posible irregularidad suele ser la vía más rápida y preferida y la mejor forma de garantizar un entorno de trabajo bueno y abierto en todo el Grupo Randstad.

El **Canal de Integridad** no debe utilizarse para eludir los procedimientos normales de denuncia. Ha sido diseñado exclusivamente para aquellas situaciones en las que formular denuncias a través de

los canales normales sea probablemente inapropiado o ineficaz, y debe considerarse como un último recurso.

Las denuncias se pueden formular en el idioma a través del [Canal de Integridad](#), que consiste en una línea telefónica directa, accesible las 24 horas del día a través de números de acceso local gratuitos, y una página web segura. Ambas son operadas por un proveedor externo independiente. En el anexo 2 figuran todos los datos de contacto y las instrucciones de uso. Aunque las denuncias también se pueden formular de forma anónima, Randstad anima a los denunciantes a revelar su identidad cuando formulan una denuncia, ya que hacerlo facilita enormemente la investigación de los hechos denunciados.

Con el fin de minimizar las denuncias falsas y poco fiables, así como por motivos de protección de datos, Randstad solo investigará aquellas denuncias anónimas que sean recibidas a través de [Canal de Integridad](#).

## 2.4 gestión de denuncias

Las denuncias recibidas a través del [Canal de Integridad](#) se remiten al Delegado Local de Integridad de la empresa correspondiente. Por norma se envía también una copia de la denuncia al Delegado Central de Integridad.

El Delegado Local de Integridad confirma al Denunciante que su denuncia ha sido recibida a través del [Canal de Integridad](#) en un plazo de cinco días hábiles. En la medida en que resulte apropiado y factible, el Denunciante se mantiene informado del progreso de la investigación. No obstante, por razones de confidencialidad y privacidad, es posible que tengamos prohibido compartir detalles específicos de la investigación o de las acciones emprendidas.

Si se formula una denuncia a través del [Canal de Integridad](#) cuando debería haberse presentado siguiendo los procedimientos (locales) normales de denuncia (por ejemplo, cuando la denuncia se refiera a problemas relacionadas con nóminas, a cuestiones generales o a problemas de satisfacción con los servicios), el Delegado Local de Integridad remitirá al Denunciante al procedimiento (local) de denuncia aplicable o se pondrá en contacto con la función local pertinente para que gestione la denuncia.

El Delegado Local de Integridad se asegura de que todos aquellos casos que sean debidamente denunciados a través del [Canal de Integridad](#) se investiguen oportunamente y se gestionen de conformidad con la legislación aplicable y con pleno respeto de los derechos de todas las personas implicadas. En determinadas circunstancias, la gestión de estos casos puede ser encomendada a un representante de la dirección local y/o a otras funciones pertinentes de la empresa, dependiendo de la naturaleza de la denuncia. En tales casos, se siguen aplicando las mismas prácticas con respecto a la confidencialidad y a la ausencia de represalias.

El Delegado Local de Integridad puede decidir no investigar una denuncia si:

- no se dispone de información suficiente para desarrollar una investigación justa y no es posible obtener más información;
- existen indicios de que la denuncia ha sido formulada de mala fe.

Si en el incumplimiento denunciado están implicados uno o más miembros del equipo directivo local de una empresa del Grupo Randstad, el Delegado Local de Integridad remitirá la denuncia al Delegado Central de Integridad. El Delegado Central de Integridad podrá poner los hechos en conocimiento de la dirección local e informará al responsable del Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría del Consejo Supervisor de Randstad N.V.

Aquellas denuncias que estén relacionadas con uno o más miembros del Consejo de Administración o del Consejo Supervisor de Randstad N.V. serán tratadas por el Delegado Local de Integridad de Randstad N.V., quien es miembro del Comité de Auditoría.

Tras la investigación, se tomarán de inmediato las medidas correctivas oportunas en la medida en que sean necesarias a juicio del nivel directivo pertinente, teniendo en cuenta las funciones correspondientes de la empresa (por ejemplo, RR.HH., asesoría jurídica).

Randstad espera que todos los niveles directivos del Grupo Randstad traten las denuncias relativas a cualquier presunto incumplimiento con seriedad, confidencialidad y rapidez y garantizando que el Denunciante no sufra represalias. La dirección está obligada a colaborar plenamente con cualquier investigación sobre presuntos incumplimientos.

## 2.5 denuncias formuladas de buena o mala fe

Ninguna persona que informe de una posible irregularidad actuando de buena fe será perjudicada por hacerlo. Si la investigación no revela ningún incumplimiento, no se tomarán medidas contra el Denunciante, salvo que éste haya actuado de mala fe. Se considera que una denuncia se ha formulado de mala fe si el Denunciante es consciente de que la denuncia es sustancialmente falsa y ha abusado de este procedimiento (a) por tener rencillas personales, (b) en beneficio propio o (c) para perjudicar intencionadamente al Grupo Randstad o a cualquiera de sus empleados, incluyendo sus directivos y consejeros. Para el Grupo Randstad, denunciar de mala fe constituye una falta muy grave. Cualquier denuncia formulada de mala fe por un empleado se considerará como una vulneración grave de los Principios de Actuación. El Grupo Randstad podrá emprender, en su caso, acciones adicionales contra cualquier Denunciante que realice una acusación a sabiendas de que es falsa o actúe de mala fe. Asimismo, el Grupo Randstad podrá adoptar medidas disciplinarias contra el Denunciante, incluyendo su eventual despido.

## 2.6 protección frente a represalias; derechos y obligaciones del Denunciante

La identidad de todos los Denunciantes se mantendrá en secreto en la medida de lo posible, y no se tolerará ninguna represalia contra ninguna persona que formule una denuncia de buena fe. En particular, el Grupo Randstad no despedirá, degradará, suspenderá, amenazará, acosará ni discriminará de ninguna manera a ningún empleado por formular una denuncia de buena fe ni en el marco de las acciones que se emprendan legítimamente al denunciarse un incumplimiento. En caso de que se perciba cualquier represalia, el Delegado Central de Integridad deberá ser informado de inmediato.

El hecho de que una denuncia sea formulada por un Denunciante que haya tomado parte en el incumplimiento denunciado no le protege automáticamente frente a la adopción de medidas disciplinarias o de otro tipo por su implicación en el incumplimiento. No obstante, el Grupo Randstad tendrá en cuenta como circunstancia atenuante el hecho de que el Denunciante haya formulado la denuncia.

Cuando un Denunciante denuncie un incumplimiento del que sospeche o tenga conocimiento, deberá seguir respetando todas las obligaciones de confidencialidad contractuales o de otro tipo que haya asumido frente al Grupo Randstad. En consecuencia, deberá evitar cualquier forma de publicidad externa o interna sin recurrir previamente a los procedimientos internos, a menos que la divulgación externa sea exigida o autorizada por la legislación aplicable. Randstad se reserva sus derechos frente a cualquier incumplimiento de dichas obligaciones contractuales u otras obligaciones de confidencialidad.

Si un Denunciante decide divulgar externamente un presunto incumplimiento mientras una empresa del Grupo Randstad esté llevando a cabo una investigación, la empresa podrá optar por excluir de dicha investigación al Denunciante o interrumpir la investigación y tomar cualquier otra medida que considere necesaria.

## 2.7 protección y derechos de los acusados

Cuando una persona está siendo investigada a raíz de la formulación de una denuncia a través de este procedimiento, será normalmente informada de dicha circunstancia en un plazo razonable, dependiendo de los hechos y de si se considera que existe un riesgo de que destruya pruebas, tome represalias y/u obstruya la investigación.

Cualquier persona investigada tiene derecho a responder a las acusaciones y a recurrir las conclusiones o decisiones en caso de que sean adversos a sus intereses.

## 2.8 protección de datos, privacidad y confidencialidad

Los datos personales (del Denunciante, de cualquier persona investigada y de cualesquiera testigos) que se puedan recabar en relación con cualquier denuncia o investigación objeto de este procedimiento serán utilizados únicamente para los fines descritos en este procedimiento y de conformidad con la legislación sobre protección de datos vigente y la política de protección de datos de Randstad. Los datos personales recabados a través del [Canal de Integridad](#) serán eliminados tres meses después de que el Delegado Local de Integridad cierre el caso, salvo que

deban conservarse durante más tiempo debido a la naturaleza de las acusaciones y/o la investigación.

Los datos personales sólo se compartirán con aquellas personas que precisen tener acceso a los mismos y estarán sujetos a una obligación de confidencialidad en la medida de lo posible y en consonancia con la necesidad de llevar a cabo una investigación y, en caso necesario, adoptar las medidas oportunas. Podrán aplicarse excepciones en caso de que Randstad tenga la obligación legal o reglamentaria de divulgar la información o si la denuncia se formula de mala fe.

## 2.9 modificaciones

El Consejo de Administración de Randstad N.V., previa consulta con el Comité de Auditoría, podrá modificar esta política en cualquier momento para adaptarla a los requisitos de las leyes y normativas aplicables, e implicará al Comité de Empresa Europeo de Randstad y a los Comités de Empresa pertinentes, según proceda.

Diemen (Holanda)  
Enero de 2019

# anexo 1 - resumen

randstad group

## procedimiento comunicación malas conductas.

### ¿estás preocupado por alguna mala conducta?

Algunos ejemplos:

- ¿Es un problema de higiene y seguridad?
- Me siento discriminado o acosado
- ¿Es algún fraude?
- Sospecho un incumplimiento en ley de competencia
- Creo que este regalo es demasiado caro
- ¡Hay mal uso de los activos de la compañía!
- ¿Es un incumplimiento de derechos humanos?
- Sospecho sobre un pago de sobornos

### ¿A quién debes hablarle?

- Si es posible, habla con la persona involucrada.
- Habla con tu jefatura directa, con recursos humanos o con el departamento legal<sup>1</sup>
- También puedes contactar a tu Integrity officer local: Nicole Solis de Ovando [nicole.solisdeovando@randstad.cl](mailto:nicole.solisdeovando@randstad.cl)

1. Siempre para reporte de fraudes, incumplimiento o mal uso de datos personales y otras materias relacionadas con privacidad, así como para cuestiones relacionadas con competencia y sobornos.

### si estas opciones resultan inapropiadas o ineficientes, utiliza el procedimiento de malas conductas:

- enviar un reporte o pregunta a través de nuestra herramienta de reporte de malas conductas<sup>2</sup>
- llamando al 12300202775, o
- accediendo a <https://www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/cl>
- código de acceso 40972

Nos damos cuenta de que no siempre es fácil plantear inquietudes sobre una posible mala conducta, pero sí te invitamos a compartir tus inquietudes con Randstad. Tus preocupaciones serán tratadas con cuidado y confidencialidad (en la medida de lo posible). No se tolerarán represalias contra los denunciantes de buena fe.

Puedes revisar el procedimiento completo en la intranet.

2. La herramienta facilitada se denomina SpeakUp, el cual es manejado por el proveedor externo People Intouch. Te invitamos a revelar tu identidad al reportar, dado que esto facilitará la investigación. Sin embargo, si prefieres reportar de forma anónima, podrás hacerlo igualmente haciendo uso del sistema de reporte provisto.

## procedimiento de denuncia de incumplimientos

<p>¿sospechas que se ha cometido un incumplimiento?</p> <p>Algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Es un problema de seguridad e higiene?</li> <li>- Me siento discriminado o acosado</li> <li>- ¿Se trata de un fraude?</li> <li>- Sospecho que se ha infringido la legislación sobre competencia.</li> <li>- Creo que este regalo es demasiado caro.</li> <li>- Se trata de un uso indebido de los activos de la empresa.</li> <li>- ¿Constituye una violación de los derechos humanos?</li> <li>- Sospecho que se están pagando sobornos.</li> </ul>	<p>¿con quién puedes hablar?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la medida de lo posible, habla con la persona implicada.</li> <li>- Habla con tu director de RR.HH., tu HR business partner, un confidente, el director de riesgos y auditoría<sup>1</sup>, el delegado de protección de datos<sup>2</sup> o el director de asesoría jurídica<sup>3</sup>.</li> <li>- También puedes contactar con el Delegado local de integridad a través de la web local.</li> </ul> <p><small>1. denuncia de fraudes. 2. violación de datos, utilización indebida de datos personales y otros asuntos relacionados con la privacidad 3. siempre para problemas o preguntas relacionados con competencia y sobornos</small></p>	<p>si estas opciones parecen inapropiadas o ineficaces, también puedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar un email al delegado central de integridad: <a href="mailto:Nicole.solisdeovando@randstad.cl">Nicole.solisdeovando@randstad.cl</a></li> <li>- Formular una denuncia o enviar una pregunta a través del Canal de Integridad<sup>4</sup> del Grupo Randstad (SpeakUp, gestionado por People Intouch, un proveedor externo independiente).</li> </ul> <p>En <a href="http://randstad.cl">randstad.cl</a> puedes encontrar información adicional, incluyendo el número de teléfono local gratuito, la página web y los códigos de acceso de cada país.</p>
		<p>Sabemos que no siempre es sencillo comunicar un posible incumplimiento, pero te animamos a compartir tus sospechas con Randstad. Tus sospechas serán tratadas con prudencia y confidencialidad (en la medida de lo posible). No se tolerará ninguna represalia contra personas que formulen denuncias de buena fe.</p> <p>Para conocer el procedimiento completo, entra en <a href="http://randstad.cl">randstad.cl</a></p>
		<p><small>4. Te animamos a que reveles tu identidad cuando formes una denuncia, ya que hacerlo facilitará enormemente la investigación. Si deseas formular una denuncia de forma anónima, debes hacerlo utilizando el canal de denuncia del Grupo Randstad.</small></p>

# anexo 2 – instrucciones de uso y datos de contacto

## Instrucciones de uso del *Canal de Integridad*

### Número de teléfono gratuito

- El Denunciante marca el número de teléfono gratuito correspondiente; la llamada telefónica es atendida por un sistema de respuesta por voz. Tras formular la denuncia, el Denunciante recibe un número único de caso. La denuncia se puede formular en el idioma local o en inglés. El proveedor externo envía entonces una transcripción literal de la grabación de voz al Delegado Local de Integridad del país/empresa en cuestión.
- Para proteger el anonimato de la persona que llama, la grabación de voz permanece en poder del proveedor externo y se destruye tan pronto como el Delegado Local de Integridad confirma que ha recibido la transcripción.
- A través del número único de caso, el Delegado Local de Integridad puede dejar un mensaje de respuesta para confirmar al Denunciante que la denuncia ha sido recibida y, si es necesario, hacer preguntas de verificación o resumir una conclusión. Tras la denuncia inicial, el Delegado Local de Integridad hará lo posible por publicar una respuesta en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- El Denunciante puede llamar de nuevo utilizando el número de caso y escuchar la respuesta del Delegado Local de Integridad. El Denunciante puede elegir entre responder a las preguntas inmediatamente o más adelante.

### Formulario de denuncia online

- El Denunciante accede a la página web, deja un mensaje introduciendo un texto (en el idioma local o en inglés) y recibe un número de caso único. El proveedor externo traduce el mensaje (si no está en inglés) y envía la traducción más una copia del mensaje web al Delegado Local de Integridad del país/empresa en cuestión.
- A través del número único de caso, el Delegado Local de Integridad puede dejar un mensaje de respuesta para confirmar al Denunciante que la denuncia ha sido recibida y, si es necesario, hacer preguntas de verificación o resumir una conclusión. Tras la denuncia inicial, el Delegado Local de Integridad hará lo posible por publicar una respuesta en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- El Denunciante puede utilizar el número de caso para volver a iniciar sesión y leer la respuesta del Delegado Local de Integridad. El Denunciante puede elegir entre responder a las preguntas inmediatamente o más adelante.

## datos de contacto

País	Número de teléfono gratuito y página web	Código de acceso	Opciones de idioma
Chile	<b>12300202775</b> <a href="https://www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/cl">https://www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/cl</a>	<b>40972</b>	<b>Español, inglés</b>
Para contactar con el Delegado Central de Integridad del Grupo Randstad (solo vía web): <a href="http://www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/nl">www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/nl</a>		<b>55984</b>	Inglés





