



POLÍTICA INTERNA REGULADORA DE LA LÍNEA  
DE AYUDA GLOBAL DE SHELL CONFORME A  
LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO,  
REGULADORA DE LA PROTECCIÓN DE LAS  
PERSONAS QUE INFORMEN SOBRE  
INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA  
CONTRA LA CORRUPCIÓN.

Noviembre 2023

## ¿QUÉ ES LA LÍNEA DE AYUDA GLOBAL DE SHELL?

[La Línea de Ayuda Global de Shell](#) permite a los empleados de Shell y a otras personas plantear inquietudes y solicitar asesoramiento sobre asuntos relacionados con el cumplimiento de nuestros [Principios Generales de Negocios de Shell](#) (SGBP), el [Código de Conducta](#) o con determinadas infracciones del Derecho Europeo o infracciones penales, laborales o administrativas graves bajo la Ley Española, con total confianza y sin temor a represalias. [La Línea de Ayuda Global de Shell](#) está disponible 24 horas al día, 365 días al año. Este servicio no es para quejas o consultas de servicio al cliente.

Se trata de un medio para que los empleados de la compañía, contratistas, proveedores y otros terceros con una relación laboral o profesional con la empresa, informen de la sospecha de una conducta indebida, que pueda infringir el Código de Conducta de Shell, y/o los Principios Generales de Negocios de Shell, y/o determinadas infracciones a la vigente legislación española o europea. Esta información, según corresponda, desencadenará una investigación que se realizará conforme a nuestros seis principios: confidencialidad, imparcialidad, integridad, competencia, puntualidad y garantía contra represalias.

Se anima a todas las personas a que planteen sus sospechas a través de los canales de denuncia internos, que permiten la presentación de las denuncias por escrito, por teléfono o solicitando una reunión, todo ello accesible en [La Línea de Ayuda Global de Shell](#).

El denunciante podrá presentar su denuncia anónimamente, y, en todo caso, la identidad del denunciante de buena fe no será revelada. Los hechos denunciados se pondrán en conocimiento del gestor de [La Línea de Ayuda Global de Shell](#), y, cuando proceda, conllevará el desarrollo de la oportuna investigación.

Adicionalmente, los individuos también pueden hacer uso de los canales de denuncia externos establecidos por la Administración, concretamente, con la Autoridad Independiente de Protección del Informante vinculada al Ministerio de Justicia.

2

## ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA LÍNEA DE AYUDA GLOBAL DE SHELL ESPAÑA?

Todas las personas con relación laboral o profesional, presente o pasada, con la empresa, como empleados, funcionarios, autónomos, accionistas, miembros del Consejo de Administración, becarios, voluntarios y los trabajadores de contratistas, subcontratistas y proveedores, pueden presentar una denuncia en Español y otros idiomas a través de los siguientes canales:

- por escrito pinchando en este enlace [La Línea de Ayuda Global de Shell](#);
- llamando al número de teléfono **900-99-0011**; o
- solicitando una reunión presencial a través [La Línea de Ayuda Global de Shell](#) utilizando la opción de reportar online y, en el apartado de descripción del asunto, solicitar la reunión.
- comentando la preocupación con el jefe directo o los responsables de Recursos Humanos, de Legal o de Ética y Cumplimiento

Se registrará un informe de las denuncias verbalmente recibidas en [La Línea de Ayuda Global de Shell](#). Los datos personales se tratarán conforme a la política de privacidad disponible en [www.shell.com/privacy.html](http://www.shell.com/privacy.html).

3

## ¿QUIÉN RECIBE LAS DENUNCIAS DE LA LÍNEA DE AYUDA GLOBAL?

El gestor de [La Línea de Ayuda Global de Shell](#) es Navex, un tercero independiente y especializado que recibirá las comunicaciones escritas y telefónicas del canal interno de denuncias y facilitará las reuniones presenciales solicitadas con los jefes directos, responsables de Recursos Humanos, de Legal o de Ética y Cumplimiento. El Responsable del sistema es el Departamento de Integridad del Negocio (Business Integrity Department o BID) quién asumirá la responsabilidad de llevar a cabo las correspondientes investigaciones conforme a nuestros seis principios de investigación: confidencialidad, imparcialidad, integridad, competencia, puntualidad y protección contra represalias.

Asimismo, se han tomado las medidas organizativas y contractuales necesarias para garantizar que todos los datos personales recopilados por Navex estén debidamente

protegidos y se procesen únicamente para los fines autorizados de [La Línea de Ayuda Global de Shell](#). Todos los datos personales recogidos que no den lugar a una investigación se eliminarán en un plazo máximo de tres meses.

4

#### ¿CÓMO SE GESTIONAN LAS DENUNCIAS?

[La Línea de Ayuda Global de Shell](#) o el BID, según proceda, remitirá al informante un acuse de recibo en un plazo de siete días siguientes al envío de la denuncia. Los informantes que registren su denuncia a través de [La Línea de Ayuda Global de Shell](#) recibirán un pin de seguimiento y un número de informe para que puedan seguir el estado de su entrada. Los informantes podrán acceder al informe para comprobar, rectificar y aprobar la transcripción de las conversaciones, y recibirán retroalimentación/actualización de las actuaciones de la investigación dentro de los tres meses siguientes, sujeto a consideraciones legales y a requisitos de confidencialidad. Los informantes que presenten su denuncia a través de reunión presencial recibirán información sobre las actuaciones realizadas dentro del plazo de tres meses, salvo que, por la especial complejidad del asunto, se extienda el plazo por tres meses adicionales.

El BID dirigirá la investigación que proceda para verificar la veracidad de la información recibida, la misma se llevará a cabo anónimamente, manteniéndose confidencial la identidad del denunciante y de las personas afectadas.

La investigación respetará la presunción de inocencia, el honor de las personas afectadas, facilitándoles la información relativa a los hechos que se les atribuyen y otorgándoles la audiencia correspondiente.

Cuando se perciba que los hechos puedan ser constitutivos de infracción legal se procederá a notificar a la Autoridad competente conforme a la ley.

5

#### COMPROMISO CON EL ANONIMATO Y LA CONFIDENCIALIDAD

Se permitirá denunciar una inquietud a [La Línea de Ayuda Global de Shell](#) de forma anónima. En todo caso, la identidad y los datos personales facilitados por el denunciante de buena fe se mantendrán confidencialmente y sólo podrán ser comunicados a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Todas las inquietudes denunciadas de buena fe se **mantendrán confidenciales**, de acuerdo con la ley y las buenas prácticas comerciales y la información no se conservará pasados los plazos legales.

6

## COMPROMISO DE NO REPRESALIAS

Shell protege a los denunciantes ya sean internos o externos que de buena fe alegan un incumplimiento del Código de Conducta, los Principios Generales de Negocio, determinadas infracciones del Derecho Europeo o infracciones graves en material penal, administrativa o laboral bajo la ley española. Se protege asimismo a terceros o facilitadores que ayudan a quienes informan, por ejemplo, amigos o familiares que podrían verse afectados por una denuncia y a aquellos que participan en las investigaciones.

Shell no tolerará ninguna forma de represalia dirigida contra nadie que plantee una sospecha de buena fe sobre una posible infracción conforme está política. Cualquier acto o amenaza de represalia se tratará como una infracción grave al Código de conducta y estará sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación de la relación laboral.

7

## PERIODO DE ALMACENAMIENTO DE DATOS

Los datos de carácter personal y los relativos a las denuncias se mantendrán conforme a los requisitos y plazos determinados por la legislación y serán, en todo caso, eliminados a los diez años.