

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE ESCUCHA DEL EMPLEADO o CANAL DE DENUNCIAS

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es regular la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las comunicaciones o denuncias sobre presuntas irregularidades o incumplimientos cometidos por empleados, agentes comerciales, directivos o socios de negocios, que puedan surgir en el ejercicio de la actividad empresarial.

El Canal de escucha del empleado o denuncias de la empresa es accesible a través del mail indicado en la web corporativa **ceosgestion@integritychannel.com** facilitando su uso a empleados, agentes comerciales, directivos, socios de negocio, y de cualquier interesado.

El objetivo del Canal de escucha o denuncias es canalizar y facilitar la formulación segura de cualquier comunicación sobre sospechas de conductas irregulares, malas prácticas comerciales, y cualquier violación de las obligaciones de Compliance y del Código Ético o de Conducta, contra la ley de prevención de riesgos laborales, o incluso como parte del canal de comunicación interno de otros procedimientos o protocolos que estime la Dirección de la empresa, fomentando un entorno de cumplimiento basado en los principios y valores de la empresa.

Además, el procedimiento busca asegurar que durante todo el proceso se garantice eficazmente la protección de la privacidad de las personas involucradas y la confidencialidad sobre los datos contenidos en la denuncia, pudiendo realizarse la denuncia de forma anónima si así lo considera el denunciante.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a todos los empleados, agentes comerciales, proveedores, directivos, Comité de Dirección y Consejo de Administración de la empresa **CEOS GESTION Y SERVICIOS, S.A.U.** (En adelante **CEOS GESTIÓN**)

Dicho procedimiento se deberá difundir junto con el Código Ético y de Conducta de la empresa para informar a todos los empleados, y publicarse en la página web de la empresa o tablón de anuncios para su conocimiento.

Siendo los responsables de gestión interno del canal dentro de la empresa D^a Maria Luisa Dominguez Hernández: Compliance Legal y D^a Rocio Casal Arroyo, responsable de RRHH.

3. ASPECTOS CLAVE ASOCIADOS AL CANAL DE DENUNCIAS

3.1 DEBER DE COMUNICACIÓN

Todo aquel que tuviera conocimiento fundado de cualquier tipo de acto o hecho que pudiera contravenir los principios y valores del Código Ético o de Conducta de la empresa o suponer un acto ilícito o contrario a la normativa vigente, deberá comunicarlo al mail **ceosgestion@integritychannel.com**, a través del canal establecido <https://grupoceos.com/>

3.2 HECHOS DENUNCIABLES

El Canal de Escucha o Denuncias debe entenderse como un instrumento que permita la comunicación de irregularidades o incumplimientos. Por ello, no debe emplearse de manera indiscriminada, sino para los fines que ha sido concebido.

Los hechos denunciables deben estar enfocados en conductas, incumplimientos o irregularidades que puedan ir en contra de los principios y valores del Código Ético y de Conducta, o bien constituir un acto ilícito o contrario a la normativa aplicable o a los procedimientos y protocolos establecidos en la empresa, como por ejemplo el Protocolo de Prevención de Acoso Laboral Sexual.

En este sentido, la empresa dentro de la gestión del Canal de escucha o denuncias, tiene plenamente identificados los principios y valores que constituyen la cultura organizativa que se quiere fomentar en el seno de la Organización, y que han sido formalmente descritas en el Código Ético o de Conducta.

3.3 DERECHOS DEL DENUNCIANTE SOBRE COMUNICACIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS

En el ciclo de vida de la comunicación, queja o denuncia, la empresa garantizará al comunicante o denunciante los siguientes derechos:

- a) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación.

CEOS GESTION Y SERVICIOS, S.A.U. proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de acuerdo con las directrices del presente Procedimiento.

En el caso de que la persona que presenta la comunicación por este canal, haga público el contenido de la comunicación o denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección en el caso de que haya primero denunciado a través del canal de escucha o denuncias y con los plazos y medidas establecidos.

También será objeto de protección en el caso de que haga público el contenido de la denuncia bien porque exista riesgo manifiesto para el interés público, como puede ser una situación de emergencia o riesgo de daños irreversibles, bien porque en el caso de que se realice una denuncia externa existan riesgos de represalias o haya bajas probabilidades de que se le dé un tratamiento efectivo a la comunicación o denuncia debido a las circunstancias concretas del caso, como puede ser la ocultación o destrucción de pruebas o que la autoridad actúe en connivencia con el autor de la infracción o se encuentre implicada en ella.

b) Prohibición de represalias

En ningún caso se tomarán represalias contra el comunicante o denunciante, aun si del resultado de las consecuentes investigaciones se verificara que no ha existido incumplimiento del Código Ético o de la normativa aplicable, siempre que no haya obrado de mala fe. Esto significa que el autor de cualquier tipo de represalia deberá ser sancionado. En el Anexo I, se recogen aquellas acciones que son consideradas represalias.

c) Derecho a recibir información

El denunciante o persona que inicia la comunicación será informado por escrito, una vez analizada la denuncia, si es considerada procedente para ser analizada.

Por otro lado, una vez finalizada la investigación, el denunciante deberá ser informado sobre las medidas de seguimiento y preventivas previstas, por ejemplo, la remisión a una autoridad competente, así como del resultado de las investigaciones, debiendo explicar la razón por la que se ha adoptado las medidas o acciones disciplinarias al denunciado.

d) Derecho a elegir

La presentación de una comunicación, queja o denuncia por este canal de parte de los sujetos interesados, no anula la posibilidad ni el derecho de poder interponer o abrir otras vías de reclamación por los cauces legalmente previstos.

e) Derecho a la información limitada

En el proceso de la formulación de la comunicación o denuncia, no se le podrá solicitar datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la misma y, posteriormente no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información que facilite no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación. En el caso de que la denuncia o comunicación aportada contenga información sobre secreto industrial o comercial u otra que pudiera afectar a los intereses comerciales, económicos, estratégicos o de seguridad de la empresa o de terceros implicados, estas deberán de emplearse para lo estrictamente necesario en el proceso de investigación, no pudiendo revelarse ni compartirse para fines distintos de la misma.

Si los datos fueran transmitidos a una tercera persona para que investigue la denuncia, por ejemplo, un mediador, un despacho de abogados o un asesor o auditor externo, tanto el denunciante como el denunciado deberán ser previamente informados. No será preciso ese consentimiento cuando la cesión de datos esté autorizada por la ley.

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de comunicación a través del Canal de escucha o denuncias de la empresa serán tratados de conformidad con el Reglamento General de

Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa relacionada en vigor.

Cualquier dato que resulte excesivo o no pertinente para la investigación de la comunicación o de una denuncia o se haya recabado accidentalmente será eliminado inmediatamente.

f) Derecho al anonimato

El denunciante que presente una comunicación a través del Canal de escucha o denuncias podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para el denunciante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado.

g) Derecho a la confidencialidad

La identidad del comunicante o denunciante será confidencial, no pudiendo revelarse sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o la normativa española en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales. h) Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable.

La comunicación se gestionará y recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un **plazo máximo de siete días hábiles** desde la recepción de la misma por parte de la empresa, a excepción de que se solicite expresamente otra cosa o que el órgano encargado de la investigación considere que dicho acuse puede comprometer la protección de la identidad del denunciante.

El plazo, en relación al tratamiento de datos y la investigación, **no podrá exceder los tres meses** de conformidad con la normativa vigente.

i) Derecho a la supresión de datos

Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema del canal de escucha o denuncias, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del

funcionamiento del modelo de Sistema de Compliance o se deriven de los mismos procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes.

3.4 DERECHOS DEL COMUNICANTE SOBRE LA COMUNICACIÓN EFECTUADA EN EL CANAL DE ESCUCHA O DENUNCIAS

En el ciclo de vida de la comunicación, queja o denuncia, la empresa garantizará al denunciado los siguientes derechos:

a) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación

La empresa proporcionará al denunciado la completa garantía de sus derechos como cualquier empleado, no siendo aplicables medidas sancionadoras, o legales en su caso, hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados, se recaben las evidencias respectivas, y se concluya la concurrencia de un hecho delictivo o contrario a los principios y valores de la empresa.

b) Derecho a recibir información

El denunciado debe ser informado del proceso de investigación que se está llevando a cabo para que, ante la imputación de dichas conductas, pueda ejercer su derecho de defensa y alegar todo aquello que le permita acreditar su inocencia.

Por otro lado, en aquellos casos que la información del proceso de investigación suponga un riesgo importante en la capacidad para investigar de manera eficaz, la comunicación al denunciado puede retrasarse mientras exista dicho riesgo. El objetivo es evitar la destrucción o alteración de evidencias por el denunciado.

c) Derecho a la confidencialidad

Al denunciado, durante toda la investigación de la denuncia, se le garantizará el derecho a la confidencialidad de sus datos personales, con el fin de evitar cualquier difusión de información que pueda afectar a su honorabilidad.

La información proporcionada al denunciado debe realizarse en unos términos que protejan la confidencialidad del denunciante, no pudiendo revelarse la identidad del denunciante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o español en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

d) Derecho a una investigación transparente

El denunciado tendrá derecho a una investigación basada en el análisis objetivo de las evidencias recabadas, garantizando una investigación eficaz y transparente.

ANEXO I.- LISTADO DE ACCIONES CONSIDERADAS COMO REPRESALIAS

La prohibición de represalias es un derecho que tiene el denunciante o persona que inicia una comunicación por este canal, garantizando su protección en todo el ciclo de vida de la comunicación, queja o denuncia. A continuación, se detallan algunas de las acciones que se pueden considerar represalias:

- Cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial.
- Degradación o denegación de ascensos.
- Denegación de formaciones, cursos, entre otros.
- Evaluación o referencias negativas sobre resultados laborales.
- La suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes.
- Imposición de medidas disciplinarias, amonestaciones u otra sanción, incluida las disminuciones de periodos de descanso o vacaciones.
- Intimidaciones, acoso, discriminación o trato desfavorable.
- Daños físicos, morales o reputaciones, incluidos en medios sociales.
- Revelación anónima de información, identificando al denunciante para que sufra hostilidades en el entorno laboral.
- Proceso de difamación fuera del entorno laboral.
- Alegar la existencia de la cláusula de confidencialidad entre el denunciante y la Organización, para sancionar al denunciante por su incumplimiento.

3.5 IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Si en la resolución de la investigación se comprueba de forma fehaciente que los hechos investigados son ciertos y están vinculados a conductas irregulares o ilícitas, el denunciado podrá ser objeto de sanción de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente de la empresa, la legislación laboral y el resto de obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla de la empresa, personal directivo o del Consejo de Administración.

La empresa también podrá poner los hechos en conocimiento de las autoridades judiciales pertinentes si así lo considera necesario.

En el supuesto en el que el denunciado sea un tercero con el que no se mantiene una relación laboral (proveedor, agente comercial o socio de negocio), las sanciones aplicables se limitarán al ámbito mercantil (limitación de actuaciones, rescisión unilateral contractual por parte de la empresa), sin perjuicio de la comunicación anteriormente mencionada a las autoridades judiciales competentes.

3.6 COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS FALSAS O DE MALA FE

El canal de escucha o denuncias de **CEOS GESTION Y SERVICIOS** debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo dentro de la empresa, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos comunicados o denunciados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe: (i) se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación; (ii) se trasladará dicha circunstancia a la Dirección de RRHH para que, en coordinación con el Comité de Compliance u otros comités, se propongan medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente y; (iii) se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción a la Dirección de la empresa, al Comité de Dirección o, en su caso, al Consejo de Administración, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe.

4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

La empresa deberá nombrar un comité de investigación, compuesto por personal adecuado, competente y que en todo momento garanticen la confidencialidad, el sigilo profesional y los derechos indicados en el presente procedimiento.

Dicho comité podrá variar en composición dependiendo si se trata de una comunicación de Compliance Legal, incumplimiento del Plan de Igualdad, activación del protocolo de protección de acoso laboral sexual u cualquier otra comunicación, respetando los plazos de cada instrucción y sus garantías.

El plazo para la atención de las comunicaciones a través del mail habilitado al denunciante **ceosgestion@integritychannel.com** será de 7 días hábiles para la contestación y acuse de recibo de la comunicación.

El análisis de la misma y su traslado a quien la empresa haya designado dentro de la misma serán de 15 días hábiles desde su recepción.

5. CONFLICTO DE INTERESES

La presentación de una comunicación o denuncia que afecte directamente a personas que puedan participar activamente en la gestión e investigación de la misma, es decir, a uno o varios miembros del Comité de Compliance, o del Comité de Mediación y, en caso de ser requerido, del Comité de Dirección, Comité de Igualdad, etc. serán excluidos de forma automática durante todo el proceso de investigación y

análisis hasta su resolución, con el fin de evitar cualquier tipo de conflicto de interés e incompatibilidad, y garantizar así la objetividad e independencia de las actuaciones realizadas por el propio Comité de Compliance u otros.

Los miembros excluidos de los Comités de Compliance, Mediación, etc. y, en caso de ser requerido, del Comité de Dirección, estarán obligados a mantener la máxima confidencialidad de la denuncia, estando prohibido el acceso directo o indirecto a cualquier información sobre la identidad del denunciante y del proceso de investigación en curso.

Para que sea de aplicación y difusión dentro de la empresa, en Madrid a 04 de diciembre de 2023.

Nombre y apellidos del responsable empresa

Sello y firma de la empresa.