

Ámbito de aplicación de la política: Grupo
Fecha de entrada en vigor: 01/02/2023
Versión: 2 (Versión 1 entró en vigor en 2018)

# Informe de Recepción de Denuncias y Política de Tramitación

## Contenido

Objetivos y principios .....	1
Definiciones .....	3
Procedimiento .....	4
1. Informe de denuncias .....	4
2. Acuse de recibo .....	4
3. Admisibilidad del Informe .....	5
4. Evaluación del nivel de riesgo .....	5
5. Investigación del Informe .....	6
6. Información del Informante .....	6
7. Decisión .....	7
8. Closure and archiving of the Report .....	7
Implementación .....	7
Roles y responsabilidades.....	7
Comunicación.....	7
Actualización y revisión de esta Política .....	8

## Objetivos y principios

El Grupo Elis desarrolla su actividad con un espíritu de respeto hacia los demás, combinado con la ejemplaridad, la integridad y la responsabilidad. El cumplimiento de estos principios y valores contribuye a la imagen positiva del Grupo y a su rendimiento.

Esta Política de Denuncias es una muestra de la determinación del Grupo de combatir los comportamientos contrarios a los valores expresados en nuestro Código Ético, y demuestra el compromiso del Grupo de reforzar continuamente la cultura de integridad y conducta ética.

La Política tiene por objeto garantizar el cumplimiento de determinados estatutos aplicables, como la Ley Francesa "Sapin II" nº2016-1691 del 9 de diciembre de 2019, así como la Ley Francesa "Deber de Vigilancia" nº 2017-399 del 27 de marzo de 2017.

Informe de Recepción de Denuncias y Política de Tramitación

En la medida en que es aplicable a los diferentes países Elis, esta Política también cumple con las obligaciones de la Directiva Europea (UE) 2019/1937 sobre la protección de las personas que denuncian infracciones de las leyes de la UE del 23 de octubre de 2019.

El objetivo de esta Política es proteger a la empresa, a sus empleados y a las comunidades en las que el Grupo desarrolla su actividad, permitiendo a las partes interesadas internas y externas a denunciar:

- (i) Cualquier situación que vaya en contra del Código Ético de ELIS, incluyendo cualquier situación que viole las leyes y reglamentos aplicables, y
- (ii) Cualquier riesgo de daño grave asociado a las actividades del Grupo, así como de sus subcontratistas y proveedores, en relación con los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente.

Tales situaciones pueden incluir, pero no se limitan a:

- Actividad delictiva,
- Peligro para la salud y la seguridad,
- Daños al medio ambiente,
- Soborno y corrupción,
- Pagos de gratificación,
- Uso de influencias,
- Lavado de dinero,
- Robo,
- Acoso o intimidación,
- Discriminación,
- Fraude,
- Conflicto de intereses no declarado y relevante,
- Mala gestión financiera,
- Negligencia,
- Evasión fiscal,
- Incumplimiento de la normativa sobre competencia y ayudas estatales,
- Incumplimiento de la normativa sobre contratación pública,
- Incumplimiento de la normativa de protección a los consumidores,
- Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales,
- De una forma general, los comportamientos que puedan dañar la imagen y la reputación del Grupo.

En las condiciones establecidas por la legislación aplicable, el Grupo ELIS garantiza la protección del Denunciante que reporte tales situaciones, que comprende:

- (i) La estricta confidencialidad de la Denuncia, incluyendo la identidad del informante, de la persona afectada y del cualquier tercero mencionado en la denuncia, así como todos los documentos e información relacionados,
- (ii) El manejo seguro y la recopilación proporcionada de los datos personales definidos por las leyes y reglamentos aplicables,
- (iii) La prohibición de cualquier forma de represalia.

En el caso de los informes que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva de la UE mencionada anteriormente, esta protección puede extenderse, cuando proceda a determinadas terceras partes.

Esta Política describe el procedimiento a través del cual se reciben y procesan los Informes dentro del Grupo, y como tal, forma parte del enfoque ético del Grupo Elis y fomenta la transparencia. Se aplica a todas las entidades legales dentro del Grupo ELIS, y podría adaptarse para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables localmente, según lo establecido en el Apéndice específico del país cuando sea necesario. Esta Política constituye un estándar mínimo común para la protección de los Denunciantes. Cuando las leyes y regulaciones aplicables prevean normas más favorables a los derechos de los informantes que las establecidas en esta Política, y/o normas específicas sobre el informe para determinados sectores empresariales se aplicaran las disposiciones más favorables y/o específicas.

## Definiciones

Un **Informe** (de denuncia) significa la comunicación oral o escrita de información sobre una posible infracción.

Por **Información sobre una posible infracción** significa la información, incluidas las sospechas razonables, sobre una posible infracción, que haya ocurrido o sea muy probable que ocurra en el Grupo.

Una **Violación potencial** significa un acto u omisión, o intentos de ocultar tal acto u omisión, ya sea presunto o probado, constitutivo de:

- (i) Una violación de los principios, valores o comportamientos descritos en el Código Ético del Grupo ELIS, incluyendo cualquier situación que viole las leyes y reglamentos aplicables y/o
- (ii) Un riesgo de violación grave para los derechos humanos y libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente asociado a las actividades del Grupo, así como de sus subcontratistas y proveedores,
- (iii) En la medida en que sea aplicable, una infracción de la legislación europea, así como de las leyes locales de transposición.

Un **Informante** es cualquier persona física, interna o externa al Grupo ELIS, que comunique de buena fe información sobre una posible infracción, adquirida en el contexto de actividades relacionadas con el trabajo, y que tenga motivos razonables para creer que la Información sobre una posible infracción comunicada era cierta en el momento de la comunicación y que los hechos denunciados constituyen una Infracción.

Un **Tercero protegido** es una persona física que ayuda al informante en el proceso de denuncia en un contexto relacionado con el trabajo (También denominados "Facilitadores"), o una persona física o jurídica relacionada con el informante y que podría sufrir Represalias en un contexto relacionado con el trabajo (como compañeros, familiares o entidades jurídicas de las que el informante sea propietario, para las que trabaje o con las que esté relacionado de otro modo en un contexto relacionado con el trabajo).

El **Canal de Denuncias** (o **Canal Central**) es el canal electrónico y centralizado que el Grupo ELIS pone a disposición de las partes interesadas internas y externas para realizar un Informe, tal y como se describe en el Procedimiento, 1. Informe de Denuncias.

El **Canal Local** es la línea de gestión y/o recursos humanos que el Grupo ELIS pone a disposición de las partes interesadas internas y externas para realizar un Informe, tal y como se describe en el Procedimiento, 1. Informe de Denuncias.

Una **Represalia** (*medida*) se entiende cualquier acción u omisión directa o indirecta que ocurra en un contexto relacionado con el trabajo, motivada por un Informe, y que cause o pueda causar una afectación injustificada al informante.

## Procedimiento

### 1. Informe de Denuncias

El Grupo ELIS proporciona canales para la recepción de Informes que están diseñados, establecidos y operados de una manera Segura que garantiza la protección de la confidencialidad y Evita la divulgación de la información confidencial a cualquiera más allá de la(s) persona(s) autorizada(s), y que garantiza que la(s) persona(s) o departamento(s) designado(s) para recibir e investigar los Informes es(son) imparcial(es), competente(s) y diligente(s).

En este sentido, se ofrecen dos opciones para realizar una Denuncia.

En todas las entidades legales del Grupo Elis, la(s) persona(s) para recibir e investigar los Informes es(son) el máximo responsable de Recursos Humanos y/o el máximo ejecutivo jerárquico (el Canal Local). En caso necesario, pueden facilitarse especificaciones en el Apéndice específico del país.

A elección del informante, si éste desea dar información sobre una posible infracción de forma anónima y/o si considera que el Informe será mejor procesado por las funciones centralizadas, el informante puede utilizar una herramienta de denuncia Segura y encriptada puesta a disposición por el Grupo ELIS, accesible las 24 horas los 7 días de la semana, para todas las partes interesadas internas o externas, desde todos los dispositivos, incluyendo tabletas, teléfonos y computadoras portátiles, y en los 18 idiomas locales diferentes (el Canal de Denuncias o Canal Central):

<https://report.whistleb.com/elis>

Los informes realizados a través de esta Herramienta son recibidas e investigadas por el Departamento de Cumplimiento del Grupo, quien solicitará el apoyo de otros departamentos y/o personal del Grupo ELIS cuando sea necesario para procesar el Informe y de acuerdo con los principios de confidencialidad y ausencia de medidas de Represalia.

Esta Herramienta podrá complementarse con herramientas locales cuando sea relevante y necesario para cumplir con las leyes y reglamentos aplicables localmente, tal y como se establece en el Apéndice específico de cada país.

ELIS anima a los informantes a favorecer el uso del Canal de Denuncias para enviar información sobre una posible infracción relacionada con (i) corrupción, soborno, fraude, uso de influencias, y de manera más general, los delitos económicos y las infracciones contra la integridad, y/o (ii) los ejecutivos del Grupo y sus filiales, para que sea procesada directamente por el Departamento de Cumplimiento del Grupo.

ELIS anima a las partes interesadas internas y externas a utilizar los canales internos para reportar cualquier información sobre una posible infracción, aunque recuerda que también está autorizada la comunicación externa a las autoridades competentes, en determinadas condiciones establecidas en las leyes y reglamentos aplicables mencionados anteriormente.

### 2. Acuse de Recibo

Ya sea a través de la Herramienta o por el Director de Recursos Humanos local y/o el Ejecutivo responsable, se envía un acuse de recibo al informante, para comunicarle que el informe se ha recibido en un plazo de 7 días.

### 3. Admisibilidad del Informe

La persona encargada de la tramitación toma conocimiento de los hechos y de las pruebas aportadas, si las hubiese, y verifica la admisibilidad del Informe con respecto a las leyes y reglamentos aplicables.

En caso necesario, la persona encargada de la tramitación se pone en contacto con el informante para solicitar información adicional si la información sobre la posible infracción proporcionada no es suficiente para verificar la admisibilidad del informe. Cuando el Informe se ha tramitado a través de la Herramienta, la persona encargada de la tramitación se pone en contacto con la persona infórmate bien a través de la herramienta, en particular cuando la denuncia es anónima, bien utilizando los datos de contacto facilitados.

Si el informante no responde en un plazo de 30 días a partir de la solicitud de información adicional, el informe se cierra y se notifica al informante.

Si el Informe no es admisible, la persona a cargo de la tramitación lo notificará al Informante.

### 4. Evaluación del nivel de riesgo

Si un Informe de denuncia es admisible, el responsable de la tramitación analiza el nivel de riesgos:

- (i) Para los Informes realizados a través del canal local, la investigación se lleva a cabo a nivel local, con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos del Grupo y/o el Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo para los casos considerados más complejos y/o que impliquen un riesgo financiero y/o de imagen significativo, según sea necesario.

Con el fin de preservar los intereses esenciales del Grupo ELIS, e independientemente del nivel de seriedad, todas las Denuncias pertinentes a (i) corrupción, soborno, fraude, uso de influencias, y más generalmente delitos económicos y violaciones de la integridad, y/o (ii) los ejecutivos del Grupo y sus filiales, se consideran de alto riesgo por naturaleza, y se remiten sistemáticamente al Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo para su procesamiento, excepto si el Informante se opone expresamente.

- (ii) Para los Informes realizados a través del Canal de Denuncias, la Dirección de Cumplimiento Normativo del Grupo analiza el origen geográfico y el nivel de riesgo inducido para asignar el incidente para su tramitación.

Como se ha mencionado anteriormente, el Departamento de Cumplimiento del Grupo puede solicitar el apoyo de otros departamentos y/o personal del Grupo ELIS en la investigación del Informe, y de acuerdo con los principios de confidencialidad y ausencia de medidas de Represalia.

En particular, se podrá solicitar el apoyo de los Funcionarios de Cumplimiento locales de los distintos países de ELIS para la tramitación de los Informes correspondientes a su ámbito geográfico.

## 5. Investigación del Informe

La persona a cargo de la tramitación investiga los incidentes por los cuales él o ella es responsable:

- La investigación se lleva a cabo de forma independiente, imparcial y diligente.
- Se protege en todo momento la confidencialidad del contenido del Informe y la identidad del Informante, de la persona o personas afectadas, así como de cualquier tercero mencionado en el Informe, y esta información no debe revelarse a nadie más allá de la persona o personas designadas para recibir e investigar las denuncias en esta Política, así como de la persona o personas autorizadas en función de la necesidad de conocimiento cuando sea necesario para garantizar la tramitación del Informe, excepto cuando exista la obligación de revelar dicha información impuesta por las leyes y reglamentos aplicables, y/o por orden de una autoridad judicial o administrativa competente.
- La persona a cargo de la tramitación recopila la documentación pertinente, realiza entrevista y efectúa auditorías necesarias para confirmar o desmentir los hechos alegados. El responsable está autorizado para utilizar todos los medios de investigación autorizados por las leyes y reglamentos aplicables, incluyendo el uso de terceros externos especializados en investigaciones internas, respetando los principios de confidencialidad, derecho a la privacidad y proporcionalidad.
- En caso necesario, el responsable se pondrá en contacto con el informante para recabar toda la información relevante necesaria para tramitar el Informe (elementos de hecho, identidad del informante y de la persona afectada, documentos y otras pruebas). Si el informante no responde en un plazo de 30 días a partir de la solicitud de información adicional, el Informe se cierra y se notifica al informante.

Todas las etapas de la tramitación se registran en informes escritos para garantizar el seguimiento de la investigación, de conformidad con los principios de confidencialidad y proporcionalidad, así como las leyes y reglamentos aplicables en materia de protección de datos personales. Todos los intercambios realizados oralmente deben ser objeto de una transcripción exhaustiva o registrarse de forma duradera y recuperable, previo consentimiento de la persona declarante, que debe tener la oportunidad de comprobarlo, rectificarlo y dar su conformidad firmándolo.

## 6. Comunicaciones del Informante

La persona encargada de la investigación proporcionará una retroalimentación al informante, es decir, información sobre las medidas previstas o adoptadas como seguimiento y sobre los motivos de dicho seguimiento, en un plazo razonable, que no deberá exceder de tres (3) meses a partir del acuse de recibo o, si no se ha enviado acuse de recibo al informante, tres meses a partir de expiración del plazo de 7 días tras la presentación de la denuncia.

Si la investigación no pudiera concluirse en este plazo debido a la complejidad del caso, se seguirá informando periódicamente al Informante de los resultados y las medidas de seguimiento una vez transcurrido este plazo de 3 meses.

## 7. Decisión

El Informe se cierra (i) a falta de respuesta de la persona informante después de 30 días tras una solicitud de información adicional, (ii) cuando la información sobre una posible infracción es inexacta, o (iii) cuando el Informe se ha convertido irrelevante.

El responsable de la tramitación comparte los resultados de la investigación y hace propuestas a los departamentos implicados (RRHH, Jurídico, Control Interno y Auditoría, etc.) sobre las acciones a emprender. Las acciones pueden incluir sanciones disciplinarias, la presentación de una denuncia, la puesta en marcha de una auditoría interna, el refuerzo del control interno o la resolución contractual con los socios.

## 8. Cierre y archivo del Informe

Solamente la persona encargada de la tramitación podrá cerrar el Informe, tras la revisión de todos los pasos de la investigación han quedado correctamente registrados en Informes escritos y archivados durante un plazo no superior al necesario y proporcionado para cumplir los requisitos impuestos por esta Política, y en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos aplicables en materia de protección de datos personales.

# Implementación

## Roles y responsabilidades

En todas las entidades jurídicas del Grupo ELIS, la(s) persona(s) designada(s) para recibir e investigar los Informes son el máximo responsable de Recursos Humanos y el Ejecutivo de mayor rango jerárquico. Son responsables de la tramitación de los Informes recibidos, respetando los principios de confidencialidad, no represalias, imparcialidad, independencia y eficacia. Informan lo antes posible a la Dirección del Cumplimiento Normativo del Grupo de los casos relativos a (i) corrupción, soborno, fraude, uso de influencias, y más en general, delitos económicos, y/o (ii) los ejecutivos del Grupo y sus filiales.

LA Dirección de Cumplimiento Normativo del Grupo es responsable de todas las denuncias realizadas a través del Canal de Denuncias, y garantiza del mismo modo que las denuncias se procesen de forma eficiente, exhaustiva y conforme a la normativa. El Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo es responsable del mantenimiento del Canal de Denuncias, estableciendo políticas y directrices al respecto, así como de la coordinación con los Funcionarios de Cumplimiento Normativo en los diferentes países de ELIS. El Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo garantiza la información periódica a los ejecutivos del Grupo.

Los Funcionarios de Cumplimiento Normativo Locales de los distintos países del ELIS actúan de enlace con el Grupo y supervisan las investigaciones en su ámbito geográfico.

Los ejecutivos del Grupo y sus filiales pueden ser consultados cuando sea necesario, ya sea para decidir sobre casos específicos y de alto riesgo, y/o para revisar y evaluar la Política.

## Comunicación

La comunicación de esta Política a todas las partes interesadas internas está garantizada por los Directores ejecutivos de los países de ELIS y los Directores en Funciones del Grupo, a quienes el Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo ha comunicado esta Política y el Apéndice correspondiente.

Esta Política está sujeta a los entrenamientos apropiados y/o concienciaciones apropiadas para garantizar su plena comprensión y aplicación.

Esta Política se pondrá a disposición de todas las partes interesadas internas o externas en la(s) página(s) Web externa(s) de ELIS, y se integrará en el reglamento interno de todas las entidades jurídicas siempre que sea posible.

### Actualización y revisión de esta Política

Esta Política será revisada y actualizada, cuando sea necesario, para adecuarla a cualquier cambio que pueda sufrir el modelo de negocio, así como a cualquier cambio en las leyes y reglamentos aplicables, asegurando en todo momento la protección efectiva de los Informantes y de los intereses del Grupo ELIS.

Las preguntas relacionadas con la Política y su aplicación deberán dirigirse al Departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo.