

REGLAMENTO DEL CANAL DE COMUNICACIONES



Índice

1. Introducción y objeto del Reglamento	3
2. Ámbito objetivo y subjetivo del canal	3
3. Requisitos para la admisión y tramitación de la denuncia	4
4. Procedimiento de comunicaciones.....	4
1ª ETAPA: ADMISIÓN DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.	4
2ª ETAPA: INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	6
3ª ETAPA: VEREDICTO.....	7
5. Régimen Sancionador	9
6. Seguridad y Confidencialidad.....	9
7. Protección de datos de carácter personal	10
8. Seguimiento y Control del Reglamento	10
9. Aprobación del Reglamento del Canal de Comunicaciones.....	11
ANEXO 1: Formulario de denuncia	12

1. Introducción y objeto del Reglamento

GRUPO SERCOTEL espera que tanto sus miembros como sus socios de negocio actúen en todo momento ajustándose al principio de buena fe en el desempeño de sus labores, lo que exige, entre otros aspectos, mantener constantemente una actitud colaborativa hacia la organización.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular el procedimiento de recepción y tratamiento de las comunicaciones y denuncias sobre aquellos comportamientos que contravengan lo estipulado en el Código de Conducta, así como el resto de Políticas y Protocolos de GRUPO SERCOTEL, garantizando en todo momento la confidencialidad tanto del denunciante como del denunciado.

2. Ámbito objetivo y subjetivo del canal

Como herramienta para el cumplimiento de lo señalado, GRUPO SERCOTEL ha diseñado e implementado una vía de comunicación para que los miembros de la organización y socios de negocio puedan manifestar o comunicar los reportes de irregularidades que detecten en el desempeño de sus labores, así como aquellas consultas o dudas relacionadas con la interpretación del Código de Conducta y del resto de Políticas o Protocolos de GRUPO SERCOTEL.

Este canal de comunicación únicamente se utilizará con la finalidad descrita y no se utilizará como vehículo de reclamaciones laborales u organizacionales.

Como principio general, frente a **dudas o sospechas** respecto a una posible violación de leyes, del Programa de Compliance Penal, así como de otras políticas o protocolos internos aplicados en GRUPO SERCOTEL para el desarrollo de una actividad lícita, segura y transparente, todo miembro y socio de negocio deberá comunicar esta situación mediante el canal de comunicaciones.

De esta manera, todos los miembros y socios de negocio tienen a su disposición un buzón de correo electrónico (compliance@sercotel.com) para comunicar al Comité de Compliance cualquier dato o indicio relativo a una irregularidad o una actuación delictiva en el ámbito de la actividad empresarial, así como la posibilidad de remitir dichas comunicaciones mediante correo postal a Calle París, número 120, 08036, Barcelona – a la atención del Comité de Compliance.

Dicha comunicación se realizará de forma nominal, confidencial y explicando las circunstancias en las que ha tenido acceso a dicha información, enviándola al correo electrónico citado o personalmente o por escrito, a los efectos de mantener el anonimato, a través del correo postal.

En el caso de que la comunicación tenga relación con algún hecho o irregularidad relacionado con un miembro del Comité de Compliance de GRUPO SERCOTEL, la misma debe remitirse a los respectivos buzones de correo corporativo, buzón físico o correo postal de los miembros no implicados en el hecho que se pretende denunciar.

El buzón de comunicaciones de GRUPO SERCOTEL es una base de datos segura que cuenta con una protección al más alto nivel, en la que quedarán registradas todas las incidencias recibidas, así como cualquier acción que se tome en relación con las mismas.

El buzón de comunicaciones de GRUPO SERCOTEL estará dirigido y gestionado por el Comité de Compliance.

3. Requisitos para la admisión y tramitación de las comunicaciones

Para que las comunicaciones o denuncias recibidas por el canal electrónico sean admitidas y tramitadas deberán contener, como mínimo:

- La identidad del denunciante
- La descripción de los hechos objeto de la denuncia, de manera clara y detallada
- Indicios sobre los que se basa la denuncia del denunciante
- La identidad del denunciado en el caso de que el denunciante conozca al autor de los hechos objeto de denuncia
- El marco temporal en el que se hayan cometido los hechos objeto de la denuncia

En el caso de que el denunciante prefiera mantener su anonimato podrá presentar su comunicación o denuncia a través del correo postal a: Calle París, número 120, 08036, Barcelona – a la atención de Comité de Compliance. Esta denuncia, para que sea admitida y tramitada deberá cumplir con los requisitos señalados anteriormente, excepto el referido a la identidad del denunciante.

Junto con la comunicación deberán acompañarse todos aquellos elementos probatorios de los que disponga el denunciante.

Con el objetivo de facilitar las comunicaciones de aquellos hechos contrarios a las estipulaciones del Código de Conducta y demás Políticas y Protocolos, y de cumplir con los requisitos mínimos señalados, se recomienda utilizar el Formularios de Denuncias adjunto como Anexo 1 del presente Reglamento.

4. Procedimiento de comunicaciones

Salvo que las entidades opten por externalizar el sistema de gestión de comunicaciones, GRUPO SERCOTEL faculta al Comité de Compliance para liderar las investigaciones que se produzcan como consecuencia de una comunicación válida. El procedimiento de comunicaciones que se seguirá en GRUPO SERCOTEL es el siguiente:

1ª ETAPA: ADMISIÓN DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

El Comité de Compliance tendrá acceso al correo postal y a la cuenta de correo electrónico compliance@sercotel.com. En este contexto, el Compliance Officer será el receptor de las comunicaciones vía correo postal que compartirá con el resto de los miembros del Comité de Compliance y todos los miembros del Comité de Compliance tendrán acceso a la cuenta de correo electrónico.

Asimismo, para los colaboradores internos, se pone a disposición un Formulario en la intranet SERCOTEL CONECT, donde se podrán efectuar las comunicaciones de forma personal o anónima

a elección del comunicante. Garantizándose, en su caso, la confidencialidad de la comunicación y de su comunicador.

Tras recibir la comunicación el Comité de Compliance deberá asignarle un NÚMERO DE REGISTRO y crear un EXPEDIENTE y comprobar que su área no se encuentra implicada en dicha comunicación. Si ese fuera el caso, el miembro del comité cuya área se vea afectada será sustituido por un integrante cuyas características personales y profesionales sean aptas para el puesto. Dichas sustituciones y nuevo nombramiento se harán constar por escrito en Acta y en la apertura del expediente.

Asimismo, en el caso en el cual un miembro del Comité de Compliance haya tomado conocimiento, por cualquier medio, de un hecho que amerite el inicio de una investigación, dicho órgano está facultado para iniciar de oficio ese procedimiento.

Finalmente, dentro de las 24hs de la recepción de la comunicación, el Comité de Compliance deberá dejar constancia de la siguiente información:

- Los datos objetivos de la comunicación: hechos, fechas, nombres, cantidades, lugares, contactos, etc., que aporte quien efectúe la comunicación.
- Los datos subjetivos: opiniones, rumores, ideas, etc., apreciaciones del comunicador al narrar la comunicación.
- Valoración del *Compliance Officer* acerca de si la comunicación está asociada a una conducta delictiva o si es una mera reclamación o sugerencia relativa a mejorar un área del negocio, la situación laboral, etc.

Una vez recopilada toda la información, deberá valorarla a efectos de ADMITIR o NO ADMITIR a trámite la comunicación, decisión que se hará constar por escrito, argumentada y en un plazo no superior a TRES DÍAS se incorporará al expediente.

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y del nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO (en adelante el RGPD), se le informará al comunicador la recepción de su comunicación, su admisión a trámite o su denegación, así como todas aquellas circunstancias que fueran necesarias para comenzar la investigación (requerirle información adicional, documentación, etc.).

Si la comunicación contiene datos personales de terceros distintos al investigado (por ejemplo, testigos, proveedores, clientes, etc.), el Compliance Officer dejará constancia por escrito de que se deberá proceder a informar al tercero en un plazo no superior a DIEZ días, las circunstancias de la comunicación y solicitarle su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.

Todas estas notificaciones serán decididas por el Comité de Compliance, constarán por escrito en el expediente y serán ejecutadas a través del buzón del canal de comunicaciones.

Si el Comité de Compliance advirtiera una urgente necesidad de informar a los órganos de gobierno y a la autoridad pública competente acerca de los hechos que contiene una

comunicación, así lo hará constar por escrito y procederá sin más dilación a informar a los órganos de gobierno, quien tomará la decisión final de denunciar los hechos a la autoridad pública competente.

2ª ETAPA: INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

En el caso de que se admitiera a trámite la comunicación, y salvo implicaciones que generen un nuevo nombramiento, la Investigación será dirigida por el Compliance Officer en colaboración con el resto de miembros del Comité de Compliance.

En esta etapa se notificará y se ENTREVISTARÁ al INVESTIGADO y a los terceros implicados (si los hubiere) a efectos de que expliquen y aleguen sus argumentos. Se realizarán cuantas diligencias de investigación se consideren necesarias para ambas partes y se dejará constancia documental de todo lo actuado en el expediente.

Las diligencias que se practiquen hacia terceros u otros órganos, áreas o departamentos de GRUPO SERCOTEL, deberán realizarse manteniendo el anonimato del COMUNICADOR y del INVESTIGADO, así como los motivos de la comunicación.

Durante esta etapa el Comité de Compliance:

1º.- Investigará los hechos comunicados y, concretamente:

- Los elementos objetivos y subjetivos aportados por el comunicador, priorizando los elementos objetivos respaldados con documentación que acredite, todo o en parte, los hechos comunicados.
- La reputación, seriedad y fiabilidad del comunicador.
- Las alegaciones y pruebas de descargo aportadas por el investigado.
- La prueba practicada con terceros, o con otros órganos, áreas o departamentos de las entidades.

2º.- Analizará y valorará las eventuales consecuencias que los hechos comunicados puedan producir.

En primer lugar, el Comité de Compliance deberá comprobar si estos hechos se produjeron por una importante falta de controles internos en GRUPO SERCOTEL. En su caso, propondrá medidas paliativas y preventivas urgentes para evitar nuevos riesgos.

Si el Comité de Compliance lo estima conveniente, podrá solicitar asistencia a la Dirección para la investigación. Sin embargo, si en el hecho denunciado estuviese involucrado un miembro de la Dirección, el Comité se abstendrá de pedir la colaboración de ese miembro.

En segundo lugar, si la gravedad, especialidad o complejidad de los hechos lo aconseja, el Comité de Compliance podrá nombrar a otro profesional directivo de las entidades o a una

tercera persona especializada, para colaborar en la investigación. Luego, si como consecuencia de los hechos comunicados resulta que se pueden producir pérdidas de activos, el Comité de Compliance deberá adoptar las medidas tendentes a detener o mitigar dichas pérdidas. Si se puede producir una fuga de pruebas para la investigación, el Comité de Compliance se encargará de asegurarse evidencias digitales antes de comenzar con la investigación de la comunicación. También, el Comité de Compliance valorará la pertinencia de informar a los órganos de gobierno sobre esta comunicación.

Por último, comprobará si existe la posibilidad de que se hayan causado perjuicios a terceros. En este caso, valorará la entidad del perjuicio y la necesidad de informar al tercero.

El plazo para llevar adelante la investigación dependerá de la gravedad de los hechos comunicados y sus potenciales consecuencias, quedando a criterio y riesgo del Comité de Compliance la duración de esta Etapa. No obstante, de acuerdo con lo establecido por el artículo 14 del RGPD, es recomendable que las investigaciones destinadas a esclarecer los hechos de la comunicación no se prolonguen más allá de un mes, plazo que indica la Ley como máximo para informar al investigado acerca del tratamiento de sus datos personales. Sin perjuicio de ello, el Comité de Compliance podrá, con carácter excepcional y motivado y en función de las circunstancias concurrentes en el caso, por su complejidad o por su situación geográfica, ampliarlos en la medida en que sea necesario para la correcta tramitación y resolución del caso.

3ª ETAPA: VEREDICTO

Tras la investigación de la comunicación y con la documentación acreditativa que sirviera para esclarecer los hechos, el Comité de Compliance, elaborará un VEREDICTO con el siguiente contenido:

- Descripción de los hechos: nº de registro de la comunicación; fecha de la comunicación; hechos comunicados; partes intervinientes; documentación aportada a lo largo de la investigación por ambas partes (comunicador e investigado), por otros órganos, áreas o departamentos de las entidades o por terceros; entrevista con el investigado y/o con terceros, etc.
- Análisis y valoración de las pruebas obtenidas.
- En caso de que efectivamente se compruebe la irregularidad comunicada, el Comité de Compliance dedicará un apartado del veredicto para efectuar las Recomendaciones que considere necesarias implementar para mejorar los controles y protocolos internos que hayan sido deficientes en esta ocasión.
- Resolución: se adoptará una resolución y se dará respuesta al denunciante en un plazo razonable, no superior a tres meses o a seis meses en casos debidamente justificados, debiendo comunicársele el resultado final de la investigación desencadenada por la

denuncia. En todo caso, la resolución adoptada debe estar motivada y puede consistir en:

- I. ARCHIVO SIN SANCIÓN: Tras la investigación, se puede decidir que la infracción denunciada es manifiestamente menor y no requiere más seguimiento, sino que procede su ARCHIVO. También corresponde el archivo en casos de denuncias reiteradas que no contengan información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una denuncia anterior respecto de la cual ha concluido el procedimiento, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, debe comunicarse al denunciante la resolución y ésta debe estar motivada.
- II. ARCHIVO CON SANCIÓN: el Comité podrá proponer la aplicación de una sanción pero la decisión recaerá en el órgano de gobierno en coordinación con el área de recursos humanos, de conformidad con los procedimientos indicados para la aplicación de sanciones laborales en la organización.
- III. COMUNICACIÓN A LAS AUTORIDADES: Si la comunicación recibida *a priori* pareciera tener relación con la comisión de un delito, el Comité de Compliance deberá reportar formalmente esta circunstancia al Consejo de Administración, a efectos de la valoración de su denuncia ante las autoridades competentes. En este sentido, la Ley de Enjuiciamiento Criminal española contempla en su art. 259 que quien presenciare la perpetración de cualquier delito público¹ está obligado a ponerlo inmediatamente en conocimiento del Juez de instrucción, de paz, comarcal o municipal, o funcionario fiscal más próximo al sitio en que se hallare, bajo una multa de 25 a 250 pesetas. En definitiva, la sanción por el incumplimiento de este deber genérico que recae sobre cualquier ciudadano es una multa de cuantía irrisoria. Se puede denunciar ante el Juzgado de Guardia, ante la Fiscalía o en cualquier comisaría de policía.
- Sin embargo, el deber de denunciar a las autoridades competentes se incrementa respecto a determinados delitos que distingue la norma penal. A este respecto, el Código Penal español, en su art. 450², contempla la *“omisión de los deberes de impedir delitos o de promover su persecución”*, sancionando a quien no impidiere la comisión de un delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, libertad o libertad sexual, pudiendo hacerlo con su intervención inmediata y sin riesgo propio o ajeno, y a quien,

¹ La clasificación de un delito como público tiene relación con quién impulse su persecución (de oficio o por la parte perjudicada), siendo los delitos **públicos** perseguibles de oficio sin necesidad de la previa denuncia por el perjudicado. Además de los delitos contra la vida y la libertad, en el catálogo de delitos que generan responsabilidad penal de la persona jurídica encontramos, a título ejemplificativo los siguientes delitos públicos: la estafa, cohecho, tráfico de influencias, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra el medioambiente y los recursos naturales, delitos contra la ordenación del territorio, contra los derechos fundamentales y libertades públicas, contrabando, entre otros). Por el contrario, son delitos **privados** las calumnias e injurias entre particulares (la justicia sólo podrá actuar cuando la persona perjudicada presente una denuncia o querrela) y los delitos **semipúblicos** son perseguibles de oficio una vez que inicialmente el perjudicado haya hecho la denuncia (delitos de descubrimiento y revelación de secretos, delitos contra la propiedad intelectual, agresiones, acosos y abusos sexuales, entre otros).

² Art. 450 del Código Penal español: “1. El que, pudiendo hacerlo con su intervención inmediata y sin riesgo propio o ajeno, no impidiere la comisión de un delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, libertad o libertad sexual, será castigado con la **pena de prisión de seis meses a dos años si el delito fuera contra la vida, y la de multa de seis a veinticuatro meses en los demás casos**, salvo que al delito no impedido le correspondiera igual o menor pena, en cuyo caso se impondrá la pena inferior en grado a la de aquél. 2. En las mismas penas incurrirá quien, pudiendo hacerlo, no acuda a la autoridad o a sus agentes para que impidan un delito de los previstos en el apartado anterior y de cuya próxima o actual comisión tenga noticia.

pudiendo hacerlo, no acuda a la autoridad o a sus agentes para que impidan unos de estos delitos y de cuya próxima o actual comisión tenga noticia.

- Fecha y firma del Comité de Compliance y de cada uno de los miembros de Dirección y miembros del Consejo de Administración, en caso de haber participado.

En todos los casos, se NOTIFICARÁ la RESOLUCIÓN al comunicador y al investigado, teniendo en cuenta el plazo de un mes señalado por el RGPD. La forma de la notificación será cualquier forma válida (entrega en mano, Burofax, etc.) que permita acuse de recibo, a la atención del comunicador y del investigado.

Una vez que se haya adoptado una Resolución sobre la comunicación, el Comité de Compliance ordenará el ARCHIVO y el BLOQUEO DE LOS REGISTROS de la misma, por el plazo que considere prudente hasta su total eliminación, respetando en todo caso, la legislación vigente en materia de LOPD.

GRUPO SERCOTEL garantiza que nunca se tomarán represalias contra cualquier persona que de buena fe ponga en conocimiento de las entidades la comisión de un hecho delictivo, colabore en su investigación o ayude a resolverla. Esta garantía no alcanza a quienes actúen de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas. Contra estas conductas ilícitas, GRUPO SERCOTEL adoptará las medidas legales o disciplinarias que proceda.

5. Régimen Sancionador

Si una vez finalizada la investigación de los hechos, se confirma la veracidad de los mismos, GRUPO SERCOTEL tomará todas las medidas necesarias para poner fin al hecho denunciado y, si procede y teniendo en cuenta las características del hecho, aplicará las medidas que considere oportunas recogidas en el régimen disciplinario y en la legislación laboral vigente.

Las acciones que puedan imponerse internamente no limitarán, en ningún momento, el ejercicio de las acciones legales que pueda llevar a cabo GRUPO SERCOTEL.

6. Seguridad y Confidencialidad

El canal de comunicaciones electrónico estará coordinado por el Departamento de Sistemas de Grupo SERCOTEL, encargado de establecer y personalizar la seguridad necesaria del sistema, incluyendo la restricción en el acceso y habilidad de bloquear los registros, los cuales no deberían poder ser modificados una vez hayan sido registrados. La eliminación de los registros del sistema podrá realizarla únicamente el Administrador del sistema, previa autorización del Compliance Officer, tras consenso del Comité de Compliance.

Adicionalmente, el buzón será capaz de auditar el acceso a registros individuales y registrar la fecha, hora y nombre de usuario, incluyendo cualquier modificación realizada sobre los registros.

Con el fin de que los datos mantenidos sean lo más exactos posibles, se procederá a la inmediata cancelación de las comunicaciones que no fueran pertinentes y de aquellas respecto de las cuales, una vez investigados los hechos, se concluyera que no son exactas o veraces.

Asimismo, el buzón de comunicaciones permitirá al Comité de Compliance almacenar y/o recuperar información clave sobre cada incidencia, incluyendo la fecha y fuente de la comunicación original, el plan de la investigación, resultados de entrevistas o cualquier otro procedimiento de investigación, tareas pendientes, resolución final, así como la cadena de custodia de cualquier evidencia o información clave.

Finalmente, se recuerda que en todo momento se mantendrá la confidencialidad del denunciante y denunciado, cuyas identidades no serán reveladas fuera del ámbito del Comité de Compliance.

7. Protección de datos de carácter personal

Conforme con lo desarrollado en el presente Reglamento, se le informa que se protegen los datos de carácter personal que le son facilitados al GRUPO SERCOTEL por los denunciantes en el marco de la denuncia, tramitación e investigación serán cancelados cuando dejen de ser necesarios y pertinentes. Los datos personales relativos a aquellas denuncias no admitidas a trámite serán eliminados en ese momento.

Los datos obtenidos podrán comunicarse a los órganos competentes (Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, Jueces y Tribunales, etc.) en los casos de haberse constatado la comisión de un ilícito penal.

En todo momento, el denunciante y las personas implicadas en la comisión de los hechos denunciados tendrán derecho a la satisfacción de sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como obtener de GRUPO SERCOTEL la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos y, en su caso, solicitar la portabilidad de sus datos

8. Documentación relacionada

1. Política de Compliance Penal.
2. Manual de Compliance Penal de GRUPO SERCOTEL.
3. Código de Conducta de GRUPO SERCOTEL.
4. PC 5.3. Roles y responsabilidades en GRUPO SERCOTEL. Reglamento del Comité de Compliance.

9. Seguimiento y Control del Reglamento

La implementación, cumplimiento y actualización de este Reglamento será supervisada por el Comité de Compliance de GRUPO SERCOTEL.

El presente Reglamento se revisará y/o modificará por parte del Comité de Compliance, quien podrá externalizar el servicio a profesionales especialistas:

1. Siempre que se produzcan cambios relevantes en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada por la entidad que así lo aconsejen.
2. Siempre que haya modificaciones legales que así lo aconsejen.
3. Siempre que se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones que, igualmente, lo aconsejen.

Este Reglamento se revisará, aun cuando no se produzca ninguna de las circunstancias anteriormente descritas, al menos una vez al año.

10. Aprobación del Reglamento del Canal de Comunicaciones

El presente Reglamento del Canal de Comunicaciones ha sido aprobado por el Comité de Compliance y podrá ser modificado con la finalidad de mantener en todo momento la cultura de cumplimiento dentro de la organización, materializada en los principios de transparencia, responsabilidad y prudencia hacia terceros y hacia sus propios miembros y socios de negocio.

ANEXO 1: Formulario de denuncia

FORMULARIO DE DENUNCIA

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL DENUNCIANTE

Nombre y apellidos del denunciante	
Dirección de correo electrónico	
Dirección de correo postal (opcional)	
Teléfono (opcional)	
Sociedad de GRUPO SERCOTEL en la que presta sus servicios	

DENUNCIA

Descripción de la denuncia (si es posible, adjuntar evidencias o documentos justificativos de la denuncia)	Por favor, identifique a las personas (físicas y/o jurídicas) que han participado en los hechos, en qué concepto, el tipo de relación existente con el denunciado y si existen más personas conocedoras de los hechos (indicar quiénes)
	Por favor, indique el motivo de la denuncia (hechos e indicios), marco temporal en el que han tenido lugar, área/s de GRUPO SERCOTEL afectadas y todos aquellos hechos que considere.

¿Existe algún conflicto de interés con alguno de los miembros del Comité de Compliance de GRUPO SERCOTEL?

- Sí Señale con quién: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- No