



# **REGLAMENTO DEL CANAL INFORMACIONAL DE DENUNCIAS DE SERVICIOS ESPECIALES S.A.U (SERVISA)**

## INDICE

1. Antecedentes.
2. Objetivo del presente documento y ámbito objetivo.
3. Ámbito Subjetivo.
4. Principios básicos del Canal Informacional de Denuncias.
5. Derechos y deberes del denunciante y del denunciado.
6. Órgano gestor del Canal informacional de Denuncias: Comité de Ética.
7. Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias.
8. Procedimiento de gestión de la denuncia: recepción, clasificación e investigación de la denuncia.
9. Elaboración de Informes periódicos.
10. Registro de Denuncias.

## ANEXOS:

- I.- Modelo de formulario a rellenar por el denunciante.
- II.- Información sobre protección de datos.

## 1. Antecedentes.

Con fecha 19 de diciembre del 2022 Servisa implantó, dentro de sus mecanismos de control un Canal Confidencial de Denuncias para la comunicación, tramitación y seguimiento de posibles infracciones dentro de su estructura interna que se sumaba a los controles que ya disponía en relación a la responsabilidad penal de la personas jurídicas, regulada en el Código Penal a través de la Ley Orgánica 5/2010. Dicho Canal Confidencial de Denuncias se regía por su reglamento de funcionamiento y tenía como finalidad dar cumplimiento a dos normas concretas, en primer lugar a la *Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea*, adelantándose con ello a la aprobación de la regulación nacional derivada de la transposición de la misma; y en un segundo lugar, a lo establecido en la *Ley Orgánica 10/2022 de 6 de septiembre de garantía integral de la libertad sexual* que obligaba a arbitrar cauces para la presentación de denuncias o reclamaciones por conductas contra la libertad sexual y la integridad sexual.

Con fecha 21 de febrero de 2023 se procedió a transponer al derecho español la Directiva UE 2019/1937 antes referida, mediante la publicación en el Boletín Oficial del Estado de 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* en la que se establece la obligación para determinadas empresas, de crear un Sistema Interno Informacional o Canal Informacional de Denuncias que permita recibir, como vía preferente, toda clase de denuncias o infracciones que los empleados proveedores y colaboradores consideren interponer ante la misma. Esta Ley entró en vigor el 12 de marzo de 2023 y resultará de obligado cumplimiento a partir del 13 de junio de 2023.

La finalidad, por tanto, de este nuevo Sistema Interno Informacional o Canal Informacional de Denuncias es ser una herramienta preferente y accesible para que la Compañía reciba de los empleados, colaboradores y de los distintos proveedores, comunicaciones sobre posibles infracciones o irregularidades financieras y de cualquier otro ámbito contrarias a la ética, la legalidad o las normas corporativas de Servisa, con independencia de que las mismas tengan la consideración de un delito tipificado en el Código Penal.

## 2. Objetivo del presente documento y Ámbito Objetivo

La Ley 2/2023 de 20 de febrero, establece la necesidad de que el Canal Informacional de Denuncias este regulado por un Reglamento de procedimientos de gestión aprobado por el Órgano de Administración.

El presente documento tiene por objeto precisamente la regulación del Canal informacional de denuncias de Servisa y en particular:

- 1.- La adaptación del Canal de Denuncias ya implantado por la Compañía a la normativa vigente.
- 2.- El fomento de la participación y comunicación de las infracciones.
- 3.- La protección a empleados y terceros en relación con actos deshonestos, discriminatorios o delictivos.
- 4.- La prevención y detección en una etapa temprana de posibles incumplimientos normativos que se estén produciendo en Servisa o actos que puedan constituir una infracción penal, todo ello con la finalidad de subsanarlos y eximir o mitigar a la Compañía de su responsabilidad penal.

5.- La definición del procedimiento de comunicación y gestión de las denuncias recibidas, así como las garantías y derechos de las partes.

Las denuncias que admita a trámite e investigue el Órgano Colegiado encargado de gestionar el Canal Informativo de Denuncias, denominado Comité de Ética, deberán versar sobre todas aquellas acciones u omisiones ilícitas que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que:

- A) Entren en el ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019.
- B) Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.
- C) Sean acciones u omisiones constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave que puedan dar lugar a cualquier tipo de responsabilidad por parte de la Sociedad en cuyo seno se cometen, en especial la responsabilidad penal de la persona jurídica.

De forma adicional, a continuación se expone un catálogo de conductas no exhaustivo, ni limitativo que podrán ser objeto de denuncia y revisión por este Canal Informativo habilitado al efecto:

- Apropiación indebida o desvío de recursos
- Falsificación y Estafa
- Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Soborno y corrupción
- Irregularidades en asuntos financieros, contables y de auditoría
- Confidencialidad o uso de información privilegiada
- Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores.
- Actuaciones contra la libertad sexual e integridad moral (entre las que se incluye el Acoso laboral y sexual)
- Conflicto de intereses
- Abuso de mercado
- Seguridad de la información
- Seguridad física
- Vulneración de derechos de los empleados
- Protección de datos de carácter personal.
- Cualquier otra irregularidad de cualquier naturaleza que se advierta en el seno de Servisa.

En el caso de que el Órgano Colegiado gestor del Canal Informativo estimara que la denuncia o infracción no entra dentro de su ámbito de intervención, deberá canalizarla bien a través de los órganos internos que tengan reservada la gestión de esas incidencias en cuestión (Ciberseguridad, Acoso, libertad sexual o integridad moral, protección de datos, blanqueo de capitales, prevención de riesgos laborales...) o bien, a través de los departamentos de la Sociedad afectados para que procedan a su investigación, análisis y solución, si procede.



### 3. **Ámbito subjetivo**

Podrán hacer uso del Canal informativo de Denuncias todos los empleados, colaboradores y los proveedores de todo tipo que prestan servicio a Servisa, es decir, todas aquellas personas que tienen cualquier tipo de relación laboral o profesional con esta Sociedad.

Servisa pretende que las personas que desempeñan sus actividades en la Sociedad o para la misma, demuestren un comportamiento íntegro y profesional en todo momento y contribuyan al cumplimiento de la normativa por parte de la Sociedad, denunciando aquellas conductas que, además de generar responsabilidades legales de toda índole, puedan dañar su imagen y reputación.

### 4. **Principios Básicos del Canal Informativo de Denuncias.**

Los principios básicos que rigen el funcionamiento del Canal Informativo de Denuncias son los siguientes:

**1.- Accesibilidad:** El Canal Informativo de Denuncias es claro, público y de fácil acceso a empleados y terceros que deseen interponer una comunicación en los términos previstos en la norma y en el presente Reglamento.

**2. Buena fe:** Se considerará que el denunciante actúa de buena fe cuando su denuncia se realice conforme a lo dispuesto en este Reglamento y esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito, delictivo o contrario a los principios y valores de la entidad o las normas de actuación aprobadas.

Se considerará que la denuncia es de buena fe cuando se realice sin ánimo de venganza, de acosar moralmente, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de la persona denunciada o de un tercero.

Se considera que el denunciante no actúa de buena fe cuando el autor de la denuncia es consciente de la falsedad de los hechos o actúa con manifiesto desprecio a la verdad, con la intención de venganza, de perjudicar a Servisa o de acosar a la persona denunciada, de lesionar su honor y de perjudicarle laboral, profesional o personalmente.

Si se demuestra que la denuncia se ha realizado con mala fe, no actuará la protección al denunciante y se podrán aplicar medidas tanto disciplinarias como penales.

**3.- Protección al Denunciante:** Ante cualquier denuncia que se pueda realizar, independientemente del canal utilizado, quedará garantizada la protección de los derechos del denunciante, posibles víctimas, testigos y, en su caso, denunciados, de conformidad con el procedimiento establecido.

Igualmente Servisa se compromete a garantizar la protección del denunciante frente a represalias de cualquier naturaleza, directas o indirectas.

**4.- Confidencialidad:** La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada ni revelada sin su consentimiento. Así mismo se respetará toda disposición sobre protección de datos personales que afecte al denunciante, denunciado y hechos de la denuncia.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento administrativo o judicial derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

**5.- Objetividad e imparcialidad:** Una vez recibida la denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma. El Órgano Colegiado Responsable del Canal Informativo será quien, por nombramiento del Consejo de Administración, se encargue de coordinar e impulsar la tramitación y resolución de las diferentes denuncias recibidas a través del Canal Informativo de denuncias, de manera objetiva y en base a criterios de imparcialidad y respeto de los principios y derechos contenidos en este Reglamento.

**6.- Transparencia:** El Canal Informativo de Denuncias de Servisa es una herramienta de transparencia que favorece la confianza de las personas y los grupos de interés en los mecanismos con los que cuenta la entidad para garantizar el cumplimiento de la legalidad y de los principios y valores recogidos en la normativa interna.

## 5. Derechos y deberes del denunciante y del denunciado

### 5.1. Derechos del denunciante

- Derecho a la confidencialidad, siempre que se actúe de buena fe.
- Derecho a la no represalia, si actúa de buena fe. La entidad garantiza que no se llevarán a cabo represalias ni se impondrán medidas discriminatorias o disciplinarias/sancionadoras de ningún tipo contra los denunciantes, o personas vinculadas a la misma, motivadas por la presentación de la denuncia.
- Derecho a la no comunicación de su identidad a ninguna persona incluidos sus superiores jerárquicos, otras agrupaciones y terceros, a excepción del Comité de Ética.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia.

### 5.2. Deberes del denunciante

- Deber de actuar con buena fe. Las denuncias de mala fe o los abusos del sistema podrán dar lugar a las medidas disciplinarias/sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante o autor del abuso.
- Deber de aportar elementos de juicio, y los datos y documentos de los que disponga que tengan relación con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad sobre la realización de la denuncia y el contenido de la misma, en tanto en cuanto se analiza y resuelve la misma.

### 5.3. Excepciones a la confidencialidad.

El derecho del denunciante a la confidencialidad no regirá en los siguientes supuestos:

- En el supuesto de que, a juicio del Comité de Ética, la denuncia carezca materialmente de fundamento y se aprecie, de forma fundada, que el denunciante ha hecho maliciosamente una declaración falsa, se dará traslado a las divisiones o áreas competentes para que, en su caso, adopten las medidas disciplinarias, legales y/o contractuales que se considere oportunas.

- En el marco de procedimientos judiciales posteriores iniciados a resultas de la investigación realizada por el Canal Informativo de denuncias.

## 5.4. Derechos del denunciado

- Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación desarrollado en aplicación de este Reglamento, fruto de una denuncia interpuesta sobre él o su actuación. La citada comunicación tendrá como contenido mínimo: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia, así como la información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.
- Cuando la comunicación al denunciado de que ha sido objeto de una denuncia ponga en peligro la capacidad de la Entidad para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de 3 meses desde la presentación de la denuncia.

## 6. Órgano gestor del Canal Informativo de Denuncias: Comité de Ética.

El Comité de Ética será el Órgano colegiado encargado de dirigir y gestionar el Canal Informativo de Denuncias de Servisa que garantizará que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de análisis.

El Comité de Ética de Servisa estará formado por dos representantes de la Dirección y/o Administración de la Sociedad y una persona de Asesoría Jurídica.

Además, y en función del colectivo al que pertenezca el denunciante y del tipo de conducta denunciada, el Comité de Ética podrá pedir la colaboración de personas pertenecientes a otros departamentos para que intervengan en la investigación, tales como Recursos Humanos (empleados), Compras (proveedores genéricos) y Comercial (proveedores de negocio), teniendo en su caso en cuenta los posibles conflictos de interés y protegiendo en todo momento la identidad del denunciante salvo en los supuestos contemplados en el apartado 5.3.

El Comité de Ética asumirá las funciones derivadas de la implantación del Canal Informativo de Denuncias y la supervisión del incumplimiento regulatorio potencialmente relevante relacionado con irregularidades identificadas en Servisa, así como de aquellas otras identificadas en el apartado 2 del presente Reglamento, y se le faculta para que, en caso necesario, dicte instrucciones en relación con la interpretación y desarrollo del presente Reglamento.

Las funciones del Comité de Ética en relación al Canal Informativo de Denuncias serán las siguientes:

- Velar por el buen funcionamiento del Canal Informacional de Denuncias y elaborar informes periódicos sobre el funcionamiento del mismo destinados a la Dirección de la Sociedad.
- El Comité garantizará la confidencialidad de:
  - la identidad del denunciante (con los límites especificados en el punto 5.3.).
  - la instrucción del expediente de investigación y su contenido, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.
- El Comité garantizará que no se lleve a cabo ningún tipo de represalia sobre aquellos empleados o proveedores que comuniquen, de buena fe, presuntas irregularidades.
- El Comité se apoyará en sus funciones en unos Gestores del Canal Informacional de Denuncias, al que encomendará las labores de recepción, tramitación e investigación inicial de cada una de las denuncias que se reciban y que cumplan con los criterios de admisión, el cual podrá apoyarse en el área correspondiente, siempre que no exista un conflicto de interés y guardando la debida confidencialidad. Los gestores del Canal Informacional de Denuncias serán designados por el Comité de Ética.
- El Canal Informacional de Denuncias se constituye como el canal principal de entrada de todo tipo de denuncias sobre infracciones, incumplimientos o quejas que pueda constituir delito o infracción administrativa grave, con independencia de que existan otros canales internos de comunicación de incidencias o infracciones en materia de ciberseguridad, protección de datos, prevención de riesgos laborales, blanqueo de capitales, acoso, libertad sexual o integridad moral; Estos canales alternativos serán complementarios al Canal Informacional de Denuncias y tramitarán aquellas denuncias que no están en el ámbito de aplicación del Canal Informacional de Denuncias.

Por su parte, los Gestores del Canal Informacional de Denuncias tendrán asignadas las siguientes funciones:

- Recepción de la denuncia y enviar acuse de recibo de esta al denunciante en el plazo establecido.
- Análisis preliminar de la denuncia con el objeto de determinar si cumple con los criterios para su admisión y, si es necesario, solicitar al denunciante que aporte información/documentación adicional.
- Trasladar la denuncia al Comité de Ética para que este decida sobre si procede el archivo de la denuncia o su admisión a trámite.
- En caso de que el Comité de Ética decida el archivo de la denuncia, el Gestor comunicará esta circunstancia al denunciante.
- Elaborar informes periódicos sobre el funcionamiento del Canal de Denuncias para su presentación al Comité de Ética.

## 7. Procedimiento de funcionamiento del Canal Informativo de Denuncias.

### 7.1. Medios Técnicos para efectuar la denuncia

El Canal de Denuncias estará a disposición de los empleados, colaboradores y proveedores de Servisa garantizando la máxima confidencialidad.

Las denuncias podrán ser realizadas a través de las siguientes vías:

- i. Dirección de correo electrónico [canal.denuncias@servisa.es](mailto:canal.denuncias@servisa.es).
- ii. Enlace (URL) habilitados en los portales del empleado y del proveedor de Servisa. Así como en la web de la Compañía.
- iii. Por teléfono al número 91.540.65.39.
- iv. Presenciales y/o video conferencia.

### 7.2. Requisitos mínimos de la denuncia

La comunicación de la denuncia ha de contar con una serie de requisitos para que pueda ser tramitada y tenga los elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación en caso de ser necesario. En particular debería contener:

1. La identificación del denunciante. Nombre, DNI, teléfono, correo electrónico y su relación con la Compañía. Este requisito no es estrictamente necesario y se puede interponer denuncias anónimas.
2. La descripción de los hechos denunciados lo más concreta posible, detallando siempre que sea posible:
  - En qué consiste la conducta posiblemente irregular.
  - Personas presuntamente implicadas y su relación con la Sociedad.
  - Fechas aproximadas de comisión de los hechos.
  - Medios por los que se ha realizado la posible conducta ilícita.
  - Área de negocio o agrupación afectada.
  - Impacto en clientes, en su caso.
  - Quebranto económico producido, en su caso, o estimación del mismo.
3. Si fuera posible, se aportarán documentos o evidencias, en el soporte que sea, de los hechos denunciados.

El gestor del canal podrá contactar con el denunciante cuantas veces estime necesario para que se amplíe la información o se aporte más documentación.

En el caso de que la denuncia esté fuera del ámbito objetivo del Canal, el Comité de Ética archivará la denuncia, dando cuenta al denunciante del archivo de la misma.

4. A los efectos de facilitar la presentación y gestión de la denuncia, se ha elaborado un formulario modelo a rellenar por el denunciante, con la finalidad de garantizar que se incluye toda la información mínima necesaria (véase Anexo I). Dicho formulario estará disponible en los espacios habilitados en la web de la Compañía así como en los portales corporativos mencionados en el apartado 6.1, y será remitido de forma automática en el caso de las denuncias que se presenten por correo electrónico.

### **7.3. Cumplimiento de la normativa de protección de datos**

Por parte de Servisa se cumplirán los principios y obligaciones previstos en la normativa de protección de datos de carácter personal adoptando todas aquellas medidas legales, técnicas y organizativas necesarias para garantizar su estricto cumplimiento en la gestión del Canal Informacional de Denuncias.

## **8. Procedimiento de Gestión de la denuncia; recepción, clasificación e investigación de la denuncia**

- 8.1 La recepción de la denuncia corresponderá a la persona/s designada/s por el Comité de Ética de Servisa como Gestor del Canal, quien se encargará además de los pasos posteriores de clasificación y gestión de la denuncia, y remisión de la información relativa a las mismas al Comité de Ética para que determine si se archivan o se tramitan.
- 8.2. El Gestor del Canal acusará recibo de la recepción de la denuncia al denunciante en un plazo máximo de siete días naturales.
- 8.3. Una vez recibida la denuncia y antes de admitirla a trámite, el Gestor del Canal hará una revisión preliminar de la misma y podrá recabar toda aquella información y documentación que considere oportuna, poniéndose en contacto con el denunciante cuando lo considere necesario.
- 8.4. El Gestor informará de la denuncia al Comité de Ética, el cual de acuerdo a la información y documentación aportada decidirá sobre si procede el archivo de la denuncia o su admisión, debiendo comunicar la decisión al denunciante en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción por parte del Gestor.
- 8.5. En caso de que se acuerde el archivo de la denuncia, el Gestor comunicará al denunciante que los hechos denunciados no están dentro del campo de actuación del Canal de Denuncias y por tanto del archivo de la misma, informándole en su caso del área a la que puede dirigirse para manifestar los hechos expuestos, si bien en ese caso la confidencialidad no queda garantizada, o bien solicitando al reclamante autorización para que desde el propio canal información de denuncias se pueda enviar a otros Comités específicos (Ciberseguridad, Protección de Datos, Acoso, libertad sexual o integridad moral, prevención de riesgos laborales, Blanqueo de Capitales)

Si la denuncia es admitida, el Comité de Ética deberá decidir cómo continuar la investigación y el área encargada de ello (Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, etc., ), al objeto de recabar más información sobre los hechos denunciados y las personas intervinientes, para así poder valorar la posible infracción laboral o contractual y en su caso delictiva, pero siempre salvaguardando la identidad

del denunciante para garantizar el cumplimiento del deber de confidencialidad, salvo en los casos previstos legalmente.

8.6. Como resultado de la investigación se elaborará por parte del área encargada un Informe de Conclusiones que será presentado al Comité de Ética, quien a la vista del mismo, y antes de tres meses desde la recepción de la denuncia por el Gestor, deberá decidir si:

- Archivar la denuncia y cerrar la investigación, si se considera que no se han demostrado conductas irregulares.
- Remitir el Informe a la instancia que deba decidir sobre la imposición de las sanciones disciplinarias correspondientes, en su caso.
- Remitir el Informe a la instancia que deba decidir sobre la iniciación o no de las correspondientes acciones judiciales o administrativas, incluidas las acciones penales o de índole disciplinario/sancionador que, en su caso, procedan.

8.7. Si con motivo de la investigación el área encargada de la misma detecta la posible existencia de un posible riesgo penal para la Sociedad, deberá informar de forma inmediata a la Comisión de Cumplimiento Penal, la cual podrá investigar los hechos mediante los procedimientos que estime más adecuados y adoptar todas aquellas medidas que considere oportunas en defensa de la Sociedad como posible responsable de un delito conforme a lo dispuesto en el art. 31 bis del Código Penal y para que dicha Comisión pueda evaluar un posible fallo en los controles implantados y proponga acciones de mejora.

8.8. Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

Los datos serán cancelados del sistema de denuncias en un plazo máximo de dos meses tras el fin de las investigaciones si los hechos no hubieran sido probados, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, los datos podrán seguir siendo tratados por el órgano al que corresponda la investigación de los hechos denunciados, para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

Las denuncias a las que en el plazo indicado no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en la normativa de protección de datos personales.

8.9. En todo caso se informará al denunciante del resultado de la investigación. En el supuesto de que se constate la existencia de mala fe por parte del denunciante (u otra de las excepciones contempladas en el punto 4), el Comité quedará liberado de su obligación de confidencialidad y podrá recomendar a las Divisiones competentes el inicio de las actuaciones disciplinarias, legales y/o contractuales que correspondan.

8.10 Por último y con independencia de la admisión a trámite de la denuncia, su gestión o su archivo, se deberá informar al denunciante de la existencia del Canal externo de información de la autoridad Independiente de Protección al Informante (A.A.I.)



## 9. Elaboración de informes periódicos

Con el objetivo de analizar el funcionamiento del Canal informacional de Denuncias, el Gestor realizará informes periódicos que reportará al Comité de Ética en el que se detallarán, entre otros, los siguientes datos:

1. Número de denuncias recibidas.
2. Número de denuncias por tipología o clasificación.
3. Número de denuncias archivadas sin investigación por falta clara de fundamento o por no ser objeto del Canal de Denuncias.
4. Número de denuncias archivadas con investigación por no constituir conducta irregular.
5. Número de denuncias por tipología de conducta irregular (apropiación de activos de clientes, manipulación contable, mal uso de datos de clientes, etc.).
6. Número de denuncias por área de negocio afectada.

## 10. Registro de Denuncias.

El Comité de Ética llevará un registro de las denuncias recibidas, en el que figure su admisión o no a trámite, departamentos intervinientes y forma de resolución de las mismas, respetando los plazos de conservación indicados en el apartado 7.



## **ANEXO I – MODELO DE FORMULARIO A RELLENAR POR EL DENUNCIANTE**

### **FORMULARIO CANAL INFORMACIONAL DE DENUNCIAS DE SERVISA**

Este canal informacional de denuncias tiene como finalidad ser una herramienta preferente y accesible para que empleados, colaboradores y proveedores de Servisa puedan poner en conocimiento de la Sociedad infracciones o irregularidades financieras y de cualquier otro tipo contrarias a la ética, la legalidad o sus normas corporativas, tales como por ejemplo:

- Apropiación indebida o desvío de recursos
- Falsificación y Estafa
- Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Soborno y corrupción
- Irregularidades en asuntos financieros, contables y de auditoría
- Confidencialidad o uso de información privilegiada
- Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores.
- Actuaciones contra la libertad sexual e integridad moral (entre las que se incluye el Acoso laboral y sexual)
- Conflicto de intereses
- Abuso de mercado
- Seguridad de la información
- Seguridad física
- Vulneración de derechos de los empleados
- Protección de datos de carácter personal.
- Cualquier otra irregularidad de cualquier naturaleza que se advierta en el seno de Servisa.

Todo ello guardando la **debida confidencialidad del denunciante y su derecho a la no represalia**, siempre que se actúe de buena fe.

La denuncia se gestionará conforme al Reglamento de Funcionamiento del Canal Informacional de Denuncias de Servisa.

Para denunciar cualquier infracción o irregularidad del tipo de las enunciadas anteriormente, se puede realizar de forma verbal, bien mediante entrevista personal o bien mediante llamada telefónica al 91.540.65.39, por correo electrónico a la dirección [canal.denuncias@servisa.es](mailto:canal.denuncias@servisa.es) o rellenando el siguiente formulario:

**NOMBRE Y APELLIDOS:**  
**RELACIÓN CON LA SOCIEDAD** (debe abrirse un desplegable que dé como opciones:  
– Empleado, - Proveedor, - Otros.

**TELÉFONO:**

**EMAIL:**

[Los datos aquí proporcionados constituirán la única forma de contactar con Vd. para cualquier información adicional y, en todo caso, para informarle sobre la decisión final adoptada en relación con los hechos denunciados].

---

**HECHOS OBJETO DE LA DENUNCIA:**

obligatorio

**PERSONAS INVOLUCRADAS EN LOS HECHOS OBJETO DE DENUNCIA:****PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS QUE PUEDEN APORTAR INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS HECHOS DENUNCIADOS:****FECHA APROXIMADA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS:****POSIBLE IMPACTO ECONÓMICO:****DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS HECHOS DENUNCIADOS (SI LOS POSEE):**

( POSIBILIDAD DE ANEXAR DOCUMENTOS )

NOTA INFORMATIVA: Este Canal Informativo de Denuncias y los posibles órganos intervinientes garantizan la confidencialidad, y la inexistencia de represalias de ningún tipo, de conformidad con lo establecido en la Política de Prevención de delitos penales corporativos y Reglamentación interna y deontológica de Servisa. Así mismo, la comunicación de buena fe sobre trabajadores, clientes u operaciones con indicios de poder estar relacionados con delitos no constituirá violación de las restricciones sobre revelación de información, impuestas por vía contractual o por cualquier disposición legal o reglamentaria y no implicará para las entidades, directivos o empleados ningún tipo de responsabilidad.

## INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, le informamos de los siguientes aspectos básicos sobre privacidad y protección de datos:

- **Responsable del tratamiento:** Órgano de Administración de Servicios Especiales S.A.U. con CIF A11001450 y con domicilio social en C/ Santa Cruz de Marcenado, 33; 28015, Madrid (en adelante, Servisa).
- **Finalidad del tratamiento:** Gestionar las denuncias relativas a posibles infracciones o irregularidades financieras y de cualquier otro ámbito, contrarias a la ética, la legalidad o las normas corporativas de Servisa, llevar a cabo las actuaciones necesarias para la investigación de los hechos denunciados y desplegar las medidas que resulten procedentes.
- **Procedencia de los datos:** Aportados por el denunciante, el denunciado, los testigos o datos obtenidos como resultado de la investigación realizada.
- **Categoría de los datos:** Podemos obtener datos identificativos y de contacto; especialmente protegidos; comisión de infracciones penales; características personales; circunstancias sociales;

académicos y profesionales; detalles de empleo; información comercial; transacciones de bienes y servicios; así como económicos, financieros y de seguros.

- **Derechos del interesado:** Puede acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, portarlos, limitar u oponerse a su tratamiento, así como contactar con nuestro Departamento de Protección de Datos a través del correo electrónico [proteccion\\_datos@servisa.es](mailto:proteccion_datos@servisa.es)
- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en [https://drive.google.com/file/d/10FAzRa3Zf7jRPQyfsFO9JU1GL\\_Zer\\_2w/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/10FAzRa3Zf7jRPQyfsFO9JU1GL_Zer_2w/view?usp=sharing)

## ANEXO II - INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

### INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

#### ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

El Responsable del Tratamiento es:

- Órgano de Administración de Servicios Especiales S.A.U. con CIF A11001450 y con domicilio social en C/ Santa Cruz de Marcenado, 33; 28015, Madrid (en adelante, Servisa).

Servicios Especiales S.A.U. tiene habilitado el siguiente canal de comunicación a efectos de protección de datos: [proteccion\\_datos@servisa.es](mailto:proteccion_datos@servisa.es)

#### ¿CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS PERSONALES?

Los datos tratados para una adecuada gestión del canal de denuncias provienen de las siguientes fuentes:

- Aportados por el denunciante.
- Aportados por el denunciado.
- Aportados por testigos.
- Obtenidos como resultado de la investigación realizada.

#### ¿CON QUÉ FINALIDADES TRATAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Gestionar las denuncias relativas a posibles infracciones o irregularidades financieras y de cualquier otro ámbito, contrarias a la ética, la legalidad o las normas corporativas de Servisa, llevar a cabo las actuaciones necesarias para la investigación de los hechos denunciados y desplegar las medidas que resulten procedentes.

#### ¿QUÉ CATEGORÍAS DE DATOS SE TRATAN?

En Servisa tratamos los datos que resultan necesarios y pertinentes para las finalidades identificadas anteriormente, agrupándose en las siguientes categorías:

- Identificativos y de contacto.
- Especialmente protegidos
- Comisión de infracciones administrativas o penales.
- Características personales
- Circunstancias Sociales
- Académicos y Profesionales
- Detalle de empleo.
- Información comercial
- Transacciones de bienes y servicios
- Económicos, financieros y de seguros.

## ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN DE SERVISAPARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

La base para el tratamiento de sus datos personales se encuentra en el cumplimiento de una obligación legal, así como en base a un interés público esencial, con respecto a las categorías especiales de datos personales.

## ¿A QUÉ DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN SUS DATOS PERSONALES?

Servisa podrá comunicar sus datos personales a las siguientes entidades:

- Otras entidades del Grupo Ocaso cuya intervención sea necesaria para la gestión de la denuncia,
- Jueces, Tribunales y organismos competentes, cuando resulte necesario para la adopción de las medidas pertinentes o la tramitación de los procedimientos administrativos o judiciales que, en su caso, procedan.

Adicionalmente le informamos de que sus datos podrán ser comunicados a Encargados del Tratamiento tales como proveedores tecnológicos y de otros servicios auxiliares.

Las comunicaciones de datos anteriormente identificadas pueden suponer su transferencia internacional a entidades ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo, cumpliendo las garantías exigidas por la normativa vigente. En este sentido, las transferencias internacionales de datos se realizarán (i) a países con un adecuado nivel de protección declarado por la Comisión Europea (ii) en base a la aportación de garantías adecuadas tales como cláusulas contractuales tipo o normas corporativas vinculantes, o (iii) en virtud de la autorización de la autoridad de control competente u otros supuestos previstos en la normativa. Para recibir más información sobre las transferencias internacionales o las garantías que las amparan, puede ponerse en contacto con el Departamento de Protección de Datos a través de la dirección [proteccion\\_datos@servisa.es](mailto:proteccion_datos@servisa.es).

## ¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS?

Los datos podrán conservarse en el sistema de denuncias durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados y, en todo caso, serán suprimidos del sistema en dos meses desde la introducción de los datos, si bien podrán conservarse para evidenciar el funcionamiento del modelo de prevención de delitos y seguir siendo tratados en otros sistemas para investigar la denuncia, adoptar las medidas pertinentes o tramitar los procedimientos judiciales que procedan.

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO QUE HACEMOS DE SUS DATOS?

Servisa le informa que tiene derecho a **acceder** a sus datos personales y obtener confirmación sobre cómo se están tratando dichos datos. Asimismo, tiene derecho a solicitar la **rectificación** de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su **supresión** cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines con que hayan sido recabados por Servisa.

En determinadas circunstancias, podrá solicitar la **limitación del tratamiento** de sus datos, en cuyo caso Servisa únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de las posibles reclamaciones.

Asimismo, también en determinadas circunstancias, usted podrá **oponerse** al tratamiento de sus datos personales con la finalidad informada por Servisa. En ese caso, Servisa cesará en el tratamiento de los datos personales, salvo que concurren motivos legítimos, o para garantizar el ejercicio o la defensa de posibles



reclamaciones. No obstante, en caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación, ejerciese el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Por último, usted podrá solicitar el **derecho a la portabilidad** y obtener para sí mismo o para otro prestador de servicios determinada información derivada de la relación contractual formalizada con Servisa.

Podrá ejercer cualquiera de estos derechos, usted podrá dirigirse al Órgano de Administración de Servicios Especiales S.A.U., C/ Santa Cruz de Marcenado 33; 28015, Madrid, o través de la dirección [proteccion\\_datos@servisa.es](mailto:proteccion_datos@servisa.es) . Le informamos también que para hacer efectivo el derecho ejercitado podría ser necesario que aporte documentación adicional para acreditar su identidad.:

Le informamos que en cualquier caso, usted podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que Servisa no ha tratado sus datos de acuerdo con la normativa. No obstante, en primera instancia, podrá contactar el Departamento de Protección de Datos, quien gestionará lo antes posible su petición, en el correo electrónico [proteccion\\_datos@servisa.es](mailto:proteccion_datos@servisa.es).

=====