

CANAL de DENUNCIAS

01.- INTRODUCCIÓN

El Canal de Denuncias se ha establecido para proporcionar a los socios, directivos, empleados de SUR-ANDÉVALO, así como a clientes, consumidores, proveedores, colaboradores y otras personas ajenas a SUR-ANDÉVALO, un medio para comunicar de manera segura y confidencial, ya sea de forma anónima o no, cualquier acción u omisión que pueda implicar una conducta ilegal, poco ética, que viole las políticas y/o normas corporativas internas, de SUR-ANDÉVALO.

02.- Aspectos Generales de la Comunicación

0201. Conductas que pueden Denunciarse

A través del Canal de Denuncias (*Ver apartado '02.04 Canales Habilitados'*) se puede comunicar cualquier preocupación, sospecha razonable, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan, y que consistan en:

- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal (Delitos).
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracciones administrativas graves o muy graves.
- Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y que afecten a los intereses financieros de la Unión o incidan en el mercado interior.
- Cualquier incumplimiento del Código de Conducta y Ética Empresarial de SUR-ANDÉVALO, así como de otras políticas, normas corporativas internas que integren el sistema de cumplimiento de SUR-ANDÉVALO.

0202. Dudas sobre las Conductas que pueden denunciarse

En caso de no estar seguro sobre el encuadre legal de la conducta irregular a informar, podrá igualmente realizar la comunicación describiendo de la forma más detallada posible, así como aportar documentación o pruebas que acompañen el informe sobre cualquier acción u omisión que considere contraria a la legalidad vigente o al Código de Conducta y Ética Empresarial de SUR-ANDÉVALO, o de cualquier otra política, procedimiento o norma interna de SUR-ANDÉVALO.

Una vez recibida la comunicación, la información será revisada y en su caso, categorizada por la/s persona/s autorizada/s por SUR-ANDÉVALO para gestionar el Canal de Denuncias.

En caso de tener alguna duda, inquietud o sugerencia de índole ética y/o vinculada a las políticas de SUR-ANDÉVALO, podrá dirigirse al Gestor del Canal, a través de la dirección de correo electrónico surandevalo@denunciainterna.com, indicando como referencia 'Consulta CANAL DE DENUNCIAS' o en su caso 'Sugerencia CANAL DE DENUNCIAS'.

0203. Quién puede denunciar

Cualquier persona interna o externa de las mencionadas en el siguiente listado, puede efectuar una comunicación a SUR-ANDÉVALO a través del formulario del Canal de Denuncias disponible en www.surandevalo.net u otros medios, tales como correo electrónico, postal, teléfono o reunión presencial:

1. Los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al Órgano de Administración, Dirección o supervisión, incluidos miembros ejecutivos y no ejecutivos de SUR-ANDÉVALO.
2. Los empleados de SUR-ANDÉVALO, cualquiera sea su contrato, puesto o función en la organización.
3. Representantes de los trabajadores.
4. Los autónomos.
5. Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, consultores, agentes, distribuidores, representantes y otros colaboradores de SUR-ANDÉVALO.
6. Clientes y consumidores.
7. Extrabajadores, voluntarios, becarios, trabajadores en períodos de formación con independencia de que

perciban o no una remuneración.

8. Candidatos a puestos de trabajo, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

0204. Canales habilitados para presentar denuncias

Cualquier comunicación de una presunta irregularidad, puede realizarse a través de uno de los canales que se detallan a continuación:

1) Denuncias escritas:

a. Vía **correo electrónico** mediante su envío a la dirección **surandevalo@denunciainterna.com**. A los efectos de asegurar la confidencialidad del indicado canal, solamente tendrá acceso a la referida dirección de correo electrónico DP-CONTROL

b. Por medio de **correo postal**. Las denuncias que sean interpuestas en forma escrita podrán ser presentadas mediante correo postal a la siguiente dirección: **DP-CONTROL® - C/ Murillo, 1 - 21001 HUELVA**.

2) Denuncias verbales:

a. **Reunión presencial** en la sede de SUR-ANDÉVALO, o del Gestor del Canal (a elección del informante). A solicitud del informante, también podrá presentarse denuncia mediante una reunión presencial, en cuyo caso se fijará dentro del plazo máximo de 7 días de haber recibido la petición. En este supuesto se levantará acta de la comunicación planteada y se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar con su firma el contenido del acta.

b. **Por teléfono**, al número **959 97 12 12**. Las comunicaciones realizadas a través del teléfono, previo consentimiento del informante, serán documentadas mediante una grabación o transcripción, ofreciendo al informante la posibilidad de revisarla y/o firmarla.

c. **Por videoconferencia**: podrá solicitar realizar una reunión telemática, que deberá fijarse dentro del plazo máximo de 7 días de haberse recibido la petición. En estos casos, se utilizarán perfiles de usuario con autenticación mediante contraseña segura, para evitar el acceso por usuarios no autorizados, asegurando el cifrado de las comunicaciones. Asimismo, para garantizar la confidencialidad, se deshabilitará por defecto la recepción de video, habilitándose solamente si el informante lo autoriza expresamente.

03. ¿A dónde va su comunicación? ¿Quién tendrá acceso a ella?

Las comunicaciones efectuadas por cualquiera de los medios habilitados serán tratadas únicamente por personas de SUR-ANDÉVALO encargadas de evaluarlas e investigarlas, y sujetas a estrictos compromisos de confidencialidad..

Se le preguntará si desea o no permanecer en el anonimato, dándole la opción de:

- Poner su identidad e información de contacto a disposición únicamente del Gestor del Canal SUR-ANDÉVALO responsable de investigar las informaciones recibidas a través del Canal de Denuncias y que tiene la obligación de mantener la confidencialidad de dicha información y garantizar la inexistencia de represalias.

- Permanecer en el anonimato.

Al final de la comunicación se le proporcionará una “Clave de comunicación”. Si desea contactar de nuevo más tarde, esta clave permitirá al Gestor del Canal acceder a la información sobre su comunicación.

Los detalle de la comunicación se enviarán a personal autorizado de SUR-ANDÉVALO para fines de investigación y seguimiento.

04. Plazos de actuación

Cuando envíe una comunicación a través del Canal de Denuncias, se remitirá una respuesta inicial en un plazo máximo de 7 días naturales, siguientes a su recepción. En algunos casos, es posible que se le requiera información adicional sobre el caso para que podamos seguir investigando el asunto. Si decide dar su nombre e información de contacto, el correspondiente personal autorizado de SUR-ANDÉVALO se pondrá en contacto con usted.

Con carácter general, la investigación y seguimiento de los hechos comunicados requiere de una investigación más detallada y exhaustiva que llevará más tiempo en completarse. En este sentido se ha establecido un plazo máximo de 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se hubiese remitido un acuse de recibo al informante, 3 meses a partir del vencimiento del plazo de siete días naturales después de efectuarse la comunicación, para efectuar la investigación interna de la comunicación recibida. En casos de especial complejidad, este plazo de 3 meses podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales.

05. ¿Puede presentar una comunicación al Canal de Denuncias de forma anónima? Si se identifica, ¿se mantendrá la confidencialidad?

No es necesario que se identifique cuando se ponga en contacto con el Canal de Denuncias, aunque le animamos a que lo haga. Podremos investigar mejor su comunicación si nos informa quién es usted y cómo localizarle. Si proporciona su nombre u otra información de identificación, su identidad se tratará con estricta confidencialidad.

Durante una llamada, se le preguntará si desea o no permanecer en el anonimato. Se le dará la oportunidad de poner su identidad e información de contacto a disposición del Gestor del Canal y que está obligado a mantener la confidencialidad de la comunicación recibida; o bien puede optar por permanecer en el anonimato.

06. ¿Qué ocurre si recuerda algo importante sobre la conducta irregular comunicada una vez enviado el informe? o ¿qué ocurre si la empresa tiene más preguntas acerca de su informe?

Cuando envíe un informe al Canal de Denuncias se proporcionará, si facilita un medio de contacto, una "Clave de comunicación". Podrá ampliar información por cualquiera de los medios habilitados para incorporar detalles o responder a preguntas planteadas por las personas autorizadas de SUR-ANDÉVALO que gestionan el Canal.

La confidencialidad de cualquier correspondencia mantenida con SUR-ANDÉVALO es igual de estricta que la del informe inicial, al amparo de la confidencialidad o anonimato.

07. ¿Quién responde a las comunicaciones presentadas a través del Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO?

Las comunicaciones se transfieren exclusivamente al personal designado y autorizado por SUR-ANDÉVALO. En este sentido, SUR-ANDÉVALO, ha designado un Responsable del Sistema Interno de Información que se responsabiliza de la tramitación diligente de las informaciones recibidas a través de los canales de información habilitados. Asimismo, a fin de garantizar la confidencialidad y el correcto funcionamiento del sistema, SUR-ANDÉVALO ha nombrado un Gestor Externo del Canal que ofrece las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, la gestión del sistema y la tramitación de los correspondientes expedientes de investigación, siendo encargado de mantener la comunicación con el informante y, en caso necesario, recabar del mismo información adicional y de darle respuesta.

08. ¿Qué sucede si alguien sobre quien ha presentado una comunicación descubre que la ha presentado Ud.?

La información de presuntos incumplimientos no solamente es un derecho, sino que, además, es una obligación para cualquier colaborador de SUR-ANDÉVALO, con independencia del tipo de relación laboral, societaria o mercantil existente. Adicionalmente, clientes, proveedores, subcontratistas, socios de negocio u

otros colaboradores tienen el derecho de informar a través del Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO. La política de SUR-ANDÉVALO es animar a comunicar irregularidades y proteger contra represalias, tanto a las personas que presenten esas comunicaciones como a sus allegados. Como se manifiesta en nuestro “Protocolo del Sistema Interno de Información y Protección del Informante”, SUR-ANDÉVALO no permite discriminación, penalización ni represalia de ningún tipo por presentar comunicaciones de buena fe sobre comportamientos ilegales o poco éticos.

Las represalias son una grave violación de la normativa vigente y de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, y cualquier represalia por parte de alguna persona de SUR-ANDÉVALO está sujeta a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

09. ¿Puede tener inconvenientes por contactar a través del Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO? ¿Necesita aportar pruebas de que alguien está haciendo algo incorrecto antes de presentar una comunicación?

Le animamos a presentar cualquier comunicación legítima y de buena fe de que se esté cometiendo un acto ilícito. No obstante, debe tener en cuenta que presentar intencionalmente acusaciones falsas mediante cualquier canal es una infracción grave.

10. Seguridad y confidencialidad de la comunicación - Anonimato

La información proporcionada será confidencial y, si usted lo desea (si no quiere identificarse al efectuar la comunicación), será anónima. Para asegurarse de que envía la información de forma anónima, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si es posible, no debe informar desde un PC de la empresa.
- No utilice un PC conectado a la red intranet de la empresa.
- Acceda al Canal de Denuncias copiando o escribiendo la URL en un navegador web en lugar de hacer clic en un enlace.
- No envíe información personal.

11.- Dudas sobre el Canal de Denuncias

Puede ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónico: surandevalo@denunciainterna.com indicando como referencia “Consulta” o en su caso “Sugerencia” CANAL DE DENUNCIAS.

12.- Presentar una comunicación

SUR-ANDÉVALO está comprometido con el cumplimiento de la normativa y la transparencia hacia los socios, empleados, proveedores y clientes. El Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO permite la comunicación confidencial y directa para que, tanto las personas que integran SUR-ANDÉVALO (socios, directivos y empleados que mantienen vínculos con la organización, con independencia de la naturaleza jurídica de su relación), así como otras partes interesadas (clientes, consumidores, proveedores, colaboradores, consultores, etc), puedan informar de posibles conductas irregulares o de cualquier acto del que tengan conocimiento en un contexto laboral y profesional y que consideren contrario a la legalidad, a las políticas o normas internas corporativas aplicables.

Lo anterior incluye la posible comunicación de infracciones en sentido amplio, es decir, sospechas razonables, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan, y que consistan en:

- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal (Delitos).
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracciones administrativas graves o muy graves.

- Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y que afecten a los intereses financieros de la Unión o incidan en el mercado interior.

Estas comunicaciones se pueden presentar en línea (vía internet) mediante el formulario disponible a continuación, por correo electrónico o postal, de forma presencial o mediante una llamada telefónica. Además, a las comunicaciones se les podrá adjuntar la documentación que se considere oportuna.

El Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO permite a cualquier informante efectuar “comunicaciones” de forma anónima. No obstante, SUR-ANDÉVALO promueve que, en el caso de presentar una comunicación, el informante se identifique facilitando su nombre y datos de contacto, ya que de esta forma podremos investigar mejor su comunicación y localizarle si es necesario. Cuando se presente una comunicación (no anónima), SUR-ANDÉVALO siempre asegurará que el procedimiento de comunicación interna se llevará a cabo de una manera segura que garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier otra información relacionada. Asimismo, el informante estará protegido en todo momento ante cualquier intento de represalias.

Las investigaciones se llevarán a cabo de manera objetiva y diligente de conformidad con la normativa interna y la legislación aplicable. A lo largo de todo el proceso se respetarán los derechos de los involucrados, en particular su derecho al honor y la presunción de inocencia.

El Responsable del Sistema Interno de Información y DP-CONTROL® como Gestor Externo del Canal, son los encargados de promover y gestionar el Canal de Denuncias de SUR-ANDÉVALO y garantizar que no se produzca ningún tipo de represalia contra los informantes. Una vez presentada la información, el informante recibirá acuse de recibo de la comunicación cursada en un plazo máximo de 7 días, aunque la investigación podría prolongarse más tiempo (durante 3 meses, prorrogables a otros 3 meses en casos complejos). Dependiendo de la información facilitada, es posible que se solicite información adicional en el transcurso de la investigación.

13.- Información sobre sus datos personales:

SUR-ANDÉVALO tratará los datos personales que en su caso sean proporcionados para la tramitación e investigación de las comunicaciones formuladas a través del Canal de Denuncias, con fines de detección y prevención de conductas potencialmente ilícitas y/o contrarias al legalidad y políticas de SUR-ANDÉVALO y para la defensa de los intereses y derechos de SUR-ANDÉVALO. El interesado podrá ejercer sus derechos de protección de datos (de información, acceso, supresión, oposición, rectificación, limitación, portabilidad) dirigiéndose a DP-CONTROL® - C/ Murillo, 1 - 21001 HUELVA. (Canal de Denuncias SUR-ANDÉVALO), o al correo electrónico surandevalo@denunciainterna.com. También le asiste el derecho de reclamación ante la autoridad de control (www.aepd.es)

Podrá consultarse información más detallada sobre el tratamiento de sus datos en la sección de protección de datos de nuestra web www.surandevalo.net y del Canal de Denuncias: surandevalo@denunciainterna.com