
	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04 Fecha: 03/10/2024
Revisado por: Responsable de Sistemas de Gestión	Aprobado por: Consejo de Administración	
Fecha: 03/10/2024	Fecha: 03/10/2024	

SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPLIANCE

REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Índice

1. Introducción.....	2
2. Objeto del Reglamento	3
3. Responsabilidades.....	3
4. Desarrollo del Protocolo	3
5. Control de ediciones.....	7

	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04 Fecha: 03/10/2024

1. Introducción

La Política de Compliance definida por el Consejo de Administración de Grupo Servicio Móvil pone de manifiesto su compromiso de promover dentro de su alcance un comportamiento ético y tolerancia cero ante la comisión de cualquier delito.


Los principios a seguir por Grupo Servicio Móvil bajo esta Política son los siguientes:

- ✓ *Legalidad, a través del respeto y cumplimiento de la legislación vigente en todas las decisiones y acciones de la organización.*
- ✓ *Compromiso, a través del cumplimiento de todos los requisitos que voluntariamente suscriba GRUPO SERVICIO MÓVIL, tales como códigos de conducta, estándares, políticas, etc., en relación con la prevención de delitos y la ética de los negocios.*
- ✓ *Debida diligencia, promoviendo dentro de su alcance un comportamiento responsable y "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude.*
- ✓ *Gestión del riesgo penal, sistemática y adaptada a los cambios, bajo un enfoque de mejora continua.*
- ✓ *Liderazgo y comunicación bidireccional, mediante la creación y mantenimiento de una cultura de cumplimiento que permita la involucración de todos los que pertenecemos a Grupo Servicio Móvil.*

La Política de RSC de Grupo Servicio Móvil se formula, además, a partir del compromiso de garantizar los Derechos Humanos que aplican en la actividad de las empresas del Grupo Servicio Móvil, apoyar y desarrollar los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción e involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Se adquiere el compromiso de establecer un canal de denuncias interno y externo para que cualquier persona pueda notificar al Comité de Cumplimiento cualquier infracción o intento de vulneración de la Política de RSC, del código ético y de conducta, del plan de prevención de delitos, de la normativa vigente, y de las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección al informante (en adelante, Ley 2/2023), (i) verbalmente, a través del número de teléfono establecido para tal efecto, (ii) por escrito, a través del mail cumplimiento@serviciomovil.com, del formulario 'canal de cumplimiento' puesto a disposición de los usuarios en las webs de las empresas de Grupo Servicio Móvil o a través de correo postal a la dirección de las oficinas centrales de Grupo Servicio Móvil, o (iii) personalmente, por solicitud de la persona informante, mediante reunión presencial con el responsable del sistema.

El uso de estos canales del sistema interno de información comporta la aceptación de las condiciones de uso que se contienen en este Reglamento.

	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04 Fecha: 03/10/2024

2. Objeto del Reglamento

El objeto de este Reglamento es el de establecer un canal interno y externo de denuncias a disposición de cualquier persona que permita garantizar una gestión adecuada, independiente, objetiva, segura y confidencial de las comunicaciones, consultas, inquietudes, denuncias o incidencias que pudiesen producirse, iniciándose, en los que corresponda, las investigaciones internas y acciones correctoras pertinentes. También recoge el protocolo de investigación de denuncias.

Este Reglamento forma parte del Sistema de Gestión de Compliance de Grupo Servicio Móvil.


3. Responsabilidades

El órgano de compliance de Grupo Servicio Móvil es el Comité de Cumplimiento, constituido por dos personas nombradas por el Consejo de Administración, figura su nombramiento en el Manual del Sistema de Gestión de Compliance.


El Comité de Cumplimiento es el responsable del sistema de información asociado al canal de denuncias desarrollado en este protocolo. El Comité de Cumplimiento deberá guardar el debido secreto de cualquier información de la que tenga conocimiento como consecuencia de lo dispuesto en este Reglamento, y no podrá utilizarla para fines distintos de los expresamente establecidos por el ordenamiento jurídico. Entre otras funciones son receptores de incidencias, quejas, consultas, sugerencias y denuncias de los empleados y otros grupos de interés sobre la prevención de delitos; investigarán incidentes y denuncias recibidas; mantendrán la confidencialidad y garantizarán que no se producen represalias ante un denunciante.

4. Desarrollo del Protocolo

1. Se ponen a disposición del personal trabajador, clientes, proveedores, comunidades locales, las personas enumeradas en el artículo 3 de la Ley 2/2023 y otras partes interesadas, el mail **cumplimiento@serviciomovil.com**, el formulario 'canal de cumplimiento' en las webs del Grupo y medios para hacer una comunicación verbal; para la comunicación al Comité de Cumplimiento de Grupo Servicio Móvil, de preocupaciones, inquietudes, consultas, incidencias, quejas, denuncias,... que puedan darse en relación al cumplimiento del plan de prevención de delitos o en relación al cumplimiento de la normativa legal aplicable a la organización, en relación al cumplimiento de la Política de RSC o del Código Ético o de Conducta, o en relación a una posible vulneración de derechos humanos cometida directa o indirectamente por Grupo Servicio Móvil y también, en relación sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023.
2. Se pone a disposición de todo el personal del Grupo el mail **denuncias.rrhh@serviciomovil.com** como canal de denuncias confidencial para casos de acoso, abuso, intimidación, violencia o discriminación por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación. Este canal es gestionado directamente por la persona designada al efecto dentro del Dpto. de RRHH.
3. Se pone a disposición de todo el personal del Grupo el mail **servicio.prevencion@serviciomovil.com** como mecanismo de reclamación para formular quejas relacionadas con la salud y la seguridad.


	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04 Fecha: 03/10/2024

4. Para permitir la presentación de comunicaciones verbalmente, se pedirá en la centralita de Grupo Servicio Móvil (981450702) el paso de la llamada a un miembro del Comité de Cumplimiento. Asimismo, se podrán enviar comunicaciones por correo postal a la dirección de las oficinas centrales de Grupo Servicio Móvil, a la atención del Comité de Cumplimiento. A solicitud del informante, también podrá presentarse una comunicación mediante una reunión presencial, que será fijada en el plazo máximo de 7 días desde la solicitud. Bien se realice la comunicación verbalmente bien de manera presencial, se advertirá al informante de que la comunicación será grabada, o transcrita de manera completa y exacta y firmada por el informante, para lo que se le requerirá su consentimiento, y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establecen el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
5. En relación al canal de denuncias anónimo, se implementa a través del formulario 'canal de cumplimiento' puesto a disposición a través de las webs del Grupo, que permite formular una denuncia o revelar posibles infracciones o conductas irregulares que se puedan estar cometiendo en el seno del Grupo, de manera anónima. La información es recibida directamente por el Comité de Cumplimiento. El formulario estará en un lugar accesible y visible, normalmente en el área de RSC o en el pie de la web.
6. Se informará a las personas informantes que tienen a su disposición un canal externo de información ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, o canales ante las autoridades competentes según el caso.
7. Derechos y garantías de la persona informante. a) Decidir si desea formular la información de forma anónima o identificarse, respetándose la reserva de su identidad, que no será relevada a terceras personas, a través de un canal seguro de comunicación, b) formular la información verbalmente o por escrito, c) indicar un domicilio, un correo electrónico o un lugar seguro donde recibir las notificaciones referidas a las informaciones que hubiese comunicado, o renunciar a su recepción, d) comparecer ante el responsable del sistema, por propia iniciativa, e) ejercer los derechos que le confiere la legislación en materia de protección de datos personales, f) conocer el estado de tramitación de su información, g) a no ser objeto de las represalias previstas en el artículo 36 de la Ley 2/2023.
8. Derechos y garantías de la persona afectada. a) La protección durante el transcurso de las labores de verificación de la información, b) a recibir la información necesaria durante las labores de verificación de la información que le permitan ejercer su derecho de defensa y a alegar todo aquello que estime oportuno, c) a la confidencialidad, durante las labores de verificación de la información, de sus datos personales, evitando cualquier tipo de difusión de aspectos personales que puedan afectar a su derecho al honor, d) a ser objeto de una investigación objetiva, eficaz y transparente.
9. Grupo Servicio Móvil garantiza que sólo tienen acceso a la información de la cuenta de mail, cumplimiento@serviciomovil.com, y del formulario 'canal de cumplimiento', los miembros del Comité de Cumplimiento. Los profesionales con responsabilidades en el órgano de compliance de Grupo Servicio Móvil aseguran un deber de reserva de los datos de los que tengan conocimiento, sobre todo en cuanto a las señales que los mismos recibieran acerca de presuntas infracciones de lo establecido en el sistema de gestión de compliance. No utilizarán información reservada para fines distintos de los establecidos. Se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida


	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04
		Fecha: 03/10/2024

cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

10. Cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos en este Reglamento o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, el receptor de la comunicación está obligado a remitirla inmediatamente al Canal de Cumplimiento, y mantendrá la confidencialidad sobre la persona informante y el contenido de la información, considerándose una infracción muy grave el quebranto de esta obligación.
11. Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas solo se conservarán durante el período que sea necesario a efectos de cumplir con la ley de protección del informante. Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada. En ningún caso se conservarán datos personales por un periodo superior a 10 años.
12. El tratamiento de datos personales que deriven de la tramitación de los procedimientos de gestión del sistema interno de información relativo a las acciones u omisiones que se recogen en el artículo 2 de la Ley 2/2023, se realizarán de conformidad con lo dispuesto en el título VI de dicha Ley. El sistema interno de información impedirá el acceso no autorizado, preservará la identidad y garantizará la confidencialidad de los datos personales de la persona informante, de la persona afectada y de cualquier tercero que se mencione en la información suministrada. La identidad de la persona informante solamente podrá ser comunicada a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, y en estos casos estarán sujetos a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.
13. Los datos que se proporcionen a través del mail cumplimiento@serviciomovil.com o del formulario 'canal de cumplimiento' o de manera verbal serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal titularidad de la sociedad para la gestión de la comunicación recibida en ese canal, así como para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la comisión de la infracción.
14. Se dará prioridad a facilitar y dar respuesta directa e inmediata a cualquier consulta, queja, reclamación, denuncia, sugerencia o solicitud de información. Por tanto, se enviará un acuse de recibo de la comunicación al informante, en el caso de que este se identifique, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04 Fecha: 03/10/2024

15. En el caso de denuncias sobre la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas del sistema de gestión de compliance, o la tentativa o el intento de comisión, estas comunicaciones deberán atender siempre a criterios de veracidad, aportando argumentos o pruebas veraces y precisas que soportan la denuncia, la persona o colectivo denunciado.
16. Toda persona que informe sobre alguna conducta delictiva o la vulneración de alguno de los controles establecidos por parte de un miembro de GRUPO SERVICIO MÓVIL, o de una persona que actúe en su nombre, gozará de todas las garantías de protección laboral ante posibles represalias, si bien las denuncias injustificadas de forma manifiesta o en las que se aprecie mala fe de la persona informante pueden ser objeto de medidas disciplinarias, pudiéndose también dar traslado al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente, para los efectos que procedan. La identidad de la persona que comunique una actuación anómala tendrá la consideración de información confidencial y por tanto, no será comunicado al denunciado, garantizando así la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de respuesta hacia el denunciante por parte del denunciado como consecuencia de la denuncia.
17. Grupo Servicio Móvil se compromete a no adoptar ni permitir ninguna forma de represalia, directa o indirecta, amenaza o tentativa de represalia contra los profesionales que hubieran comunicado una actuación de las referidas en los apartados anteriores.
18. En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa, al honor y a la presunción de inocencia de las personas investigadas. La persona denunciada tiene derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.
19. Se establecerán las investigaciones que se consideren oportunas, cuyas conclusiones deberán ser reproducibles (personas ajenas a la investigación llegan a las mismas conclusiones observando los mismos hechos y evidencias), contrastables (las conclusiones pueden superar las posibles refutaciones) y sin contradicciones. Como norma general, el Comité de Cumplimiento dirigirá y documentará la investigación de cualquier incumplimiento de las medidas establecidas en el Sistema de Gestión de Compliance, y la persona designada al efecto en el Dpto de RRHH, para denuncias del área de RRHH. No podrá participar en la investigación una persona con la que exista conflicto de interés relacionado con la investigación a tratar.
20. Se determina una duración máxima de las actuaciones de investigación, que no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.
21. En caso de ponerse de manifiesto el indicio o la comisión, intencionados o no, de un ilícito penal en el seno de GRUPO SERVICIO MÓVIL, el Comité de Cumplimiento informará al Consejo de Administración y dará traslado de la información al Ministerio Fiscal.
22. El Comité de Cumplimiento trasladará la información necesaria al Responsable de Sistemas de Gestión con el fin de revisar los componentes del sistema de gestión de compliance necesarios, si procede una

	Sistema de Gestión de Compliance	
	REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS	Edición nº: 04
		Fecha: 03/10/2024

revisión del análisis de riesgos, si es necesario implementar nuevos controles, si es necesario modificar la documentación del sistema,...

23. Se mantiene un libro-registro de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad.

24. En todo aquello que no esté previsto en este Reglamento, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en 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 y la normativa laboral que resulte de aplicación.

5. Control de ediciones

EDICIÓN	FECHA	NATURALEZA DE LA EDICIÓN
01	02/11/2015	Edición Inicial.
02	20/11/2019	Revisión del documento tras la reestructuración del Grupo y adaptación al art 24 de la nueva LOPD.
03	30/03/2022	Se cambia la denominación de Programa de Prevención de Delitos a Sistema de Gestión de Compliance. Adaptación 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, la Directiva Whistleblowing, más conocido en España como Canal Denuncias.
04	03/10/2024	Se cambia la denominación 'canal ético' por 'canal de cumplimiento'. Revisión general del reglamento.