

## PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

### Índice:

1. Introducción y objeto
2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales
3. Protección de datos personales
4. Derechos del Informante
5. Derechos del denunciado
6. Operativa del canal de denuncias
  - 6.1. Acceso y funcionamiento del Canal
  - 6.2. Registro y clasificación de las denuncias
  - 6.3. Análisis preliminar de los hechos denunciados
  - 6.4. Comprobación de los hechos denunciados
  - 6.5. Resolución de la denuncia
  - 6.6. Informe de conclusiones
  - 6.7. Conservación de la información
7. Publicidad
8. Entrada en vigor

## 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO:

Dando cumplimiento a 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 (“Ley 2/2023”), AIS OSAGALES (“OSZAGALES”) ha elaborado para todo el Grupo una **POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE DE OSZAGALES**, a través del cual se establece el marco general de protección para los informantes, figura denominada en el mundo anglosajón como «whistleblower» (el “**Informante**”), frente a represalias por denunciar potenciales incumplimientos.

Para ello e integrado dentro del Sistema Interno de Información, OSZAGALES ha establecido un Canal de Denuncias (el “**Canal de Denuncias**” o el “**Canal**”) que, alineado con las disposiciones regulatorias de la Unión Europea, transcritas a nivel nacional en la Ley 2/2023, ofrece una vía segura de comunicación ante los potenciales incumplimientos previstos en el art. 2 Ley 2/2023 en la que pueda incurrir cualquiera de las compañías que forman parte del Grupo.

En consecuencia, el Canal de Denuncias canalizará y facilitará la formulación segura de cualquier comunicación sobre sospechas de conductas irregulares, malas prácticas comerciales, descritas en el punto siguiente.

Además, el Canal busca asegurar que durante todo el proceso se garantice eficazmente la protección de la privacidad de las personas involucradas y la confidencialidad sobre los datos contenidos en la denuncia.

El Canal de Denuncias queda sometido a lo dispuesto en el presente **PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS** (el “**Protocolo**”), que completa a la POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE DE OSZAGALES.

## 2. AMBITO DE APLICACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES:

- El Protocolo resulta de aplicación a OSZAGALES y al resto de entidades que forman parte de su Grupo de sociedades conforme al art. 42 del Código de Comercio, cuyo listado puede consultarse en la POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE DE OSZAGALES (conjuntamente “OSZAGALES” o el “Grupo”).
- El Canal único de denuncias de OSZAGALES será accesible para a empleados, agentes comerciales, directivos, colaboradores, proveedores, clientes y cualquier tercero interesado que quiera poner en conocimiento este tipo de comportamientos, pudiendo realizarse la denuncia de forma anónima si el Informante así lo considera.
- El Canal de Denuncias debe entenderse como un instrumento que permita la comunicación de irregularidades o incumplimientos. Por ello, no debe emplearse de manera indiscriminada, sino para los fines para los que ha sido previsto.

Los hechos denunciados deben estar enfocados en conductas, incumplimientos o irregularidades que puedan ir en contra de los principios y valores del Código Ético o bien constituir un acto ilícito o contrario a la normativa aplicable.

En este sentido, OSZAGALES dentro de la gestión del Canal de Denuncias, tiene plenamente identificados los principios y valores que constituyen la cultura organizativa que desde OSZAGALES se quiere fomentar en el seno del Grupo, y que han sido formalmente descritas en el Código Ético.

### 3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

En la gestión del Canal de Denuncias, se dará cumplimiento a la normativa legal sobre protección de datos de carácter personal aplicable a las distintas sociedades del Grupo. En particular, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Se deberán implantar las medidas de seguridad de los datos personales que resulten de aplicación según el nivel de riesgo que se establezca para el Canal de Denuncias o, en su caso, las medidas que resulten obligatorias en virtud de la normativa legal aplicable y la normativa interna relativa a este aspecto del Grupo.
- El nivel de seguridad deberá ser, como mínimo, el equivalente al previsto en el sistema de cumplimiento de protección de datos para los datos sensibles o de categoría especial, de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable.
- Se deberá garantizar un adecuado cumplimiento del tratamiento de datos de carácter personal, y en particular respecto a los derechos de los titulares de dichos datos a ser informados sobre el tratamiento de los mismos.

### 4. DERECHOS DEL INFORMANTE:

- a) **Derecho a la protección en el transcurso de la investigación:** OSZAGALES proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de acuerdo con las directrices del presente Procedimiento.

En el caso de que el Informante haga público el contenido de la denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección en el caso de que haya primero denunciado a través del canal de denuncias y con los plazos y medidas establecidos.

También será objeto de protección en el caso de que haga público el contenido de la denuncia bien porque exista riesgo manifiesto para el interés público, como puede ser una situación de emergencia o riesgo de daños irreversibles, bien porque en el caso de que se realice una denuncia externa existan riesgos de represalias o haya bajas probabilidades de que se le dé un tratamiento efectivo a la denuncia debido a las circunstancias concretas del caso, como puede ser la ocultación o destrucción de pruebas o que la autoridad actúe en connivencia con el autor de la infracción o se encuentre implicada en ella.

La protección al Informante mediante el uso del Canal incluirá:

- La aplicación de las normas relativas al proceso penal, incluyendo las diligencias de investigación.

- Información sobre infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de lo establecido en su normativa específica.

**b) Prohibición de represalias:** En ningún caso se tomarán represalias contra el Informante, aun si del resultado de las consecuentes investigaciones se verificara que no ha existido incumplimiento del Código Ético o de la normativa aplicable, siempre que no haya obrado de mala fe o abuso de derecho.

Serán acciones que se pueden considerar como represalias, al menos las siguientes:

- Cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial salvo las que deriven de una modificación sustancial de las condiciones de trabajo, con causa real, objetiva y actual.
- Degradación o denegación de ascensos sin causa justificada.
- Denegación de formaciones, cursos, entre otros, sin causa justificada.
- Evaluación o referencias negativas sobre resultados laborales que no se ajusten a los datos de rendimiento.
- La suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes ejecutadas como consecuencia de la lícita intervención del denunciante.
- Imposición de medidas disciplinarias, amonestaciones u otra sanción, incluidas las disminuciones de periodos de descanso o vacaciones derivadas de la lícita intervención del denunciante.
- Intimidaciones, acoso, discriminación o trato desfavorable.
- Daños físicos, morales o reputaciones, incluidos en medios sociales.
- Revelación anónima de información, identificando al Informante para que sufra hostilidades en el entorno laboral.
- Proceso de difamación fuera del entorno laboral.
- Alegar la existencia de la cláusula de confidencialidad entre el Informante y la Organización, para sancionar al Informante por su incumplimiento.

**c) Derecho a recibir información:** El Informante será informado por escrito, una vez analizada la denuncia, si es considerada procedente para ser analizada.

Por otro lado, una vez finalizada la investigación, el Informante deberá ser informado sobre las medidas de seguimiento previstas, por ejemplo, la remisión a una autoridad competente, así como del resultado de las investigaciones, debiendo explicar la razón por la que se ha adoptado las medidas o acciones disciplinarias al denunciado.

**d) Derecho a elegir:** El Informante podrá elegir el cauce de la denuncia que considere más adecuado, pudiendo acudir a canales externos (autoridades competentes), sin poder obligarse al Informante a utilizar una vía concreta, sobre todo teniendo en cuenta que la persona denunciada pueda ser un superior del Informante, y que este último tenga acceso a la denuncia.

**e) Derecho a la información limitada:** Al Informante, en el proceso de la formulación de la denuncia, no se le podrá solicitar datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar

la denuncia y, posteriormente no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información que facilite el Informante no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación. En el caso de que denuncia aportada contenga información sobre secreto industrial o comercial u otra que pudiera afectar a los intereses comerciales, económicos, estratégicos o de seguridad de OSZAGALES o de terceros implicados, estas deberán de emplearse para lo estrictamente necesario en el proceso de investigación de la denuncia, no pudiendo revelarse ni compartirse para fines distintos de la misma.

Si los datos fueran transmitidos a una tercera persona para que investigue la denuncia, por ejemplo, un despacho de abogados o un auditor externo, tanto el Informante como el denunciado deberán ser previamente informados. No será preciso ese consentimiento cuando la cesión de datos esté autorizada por la ley.

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de denuncia a través del Canal de denuncias de OSZAGALES serán tratados de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa relacionada en vigor.

Cualquier dato que resulte excesivo o no pertinente para la investigación de una denuncia o se haya recabado accidentalmente será eliminado inmediatamente.

- f) **Derecho al anonimato:** El Informante que presente una denuncia a través del Canal de denuncias podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para el Informante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado.
- g) **Derecho a la confidencialidad:** La identidad del Informante será confidencial, no pudiendo revelarse sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o la normativa española en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.
- h) **Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable:** El Informante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la misma por parte de OSZAGALES, a excepción de que el Informante solicite expresamente otra cosa o que el órgano encargado de la investigación considere que dicho acuse puede comprometer la protección de la identidad del Informante.

El plazo, con relación al tratamiento de datos y la investigación, no podrá exceder los tres meses de conformidad con la normativa vigente, salvo en los casos en que la Ley prevea una extensión de dicho plazo.

- i) **Derecho a la supresión de datos:** Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del funcionamiento del modelo de Sistema de

Compliance o se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes.

- j) Comunicación de denuncias falsas o de mala fe:** Los canales de denuncias de OSZAGALES debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo dentro de OSZAGALES, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos denunciados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe: (i) Se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación; (ii) se trasladará dicha circunstancia a la Dirección de RRHH para que, se propongan medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente y; (iii) se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción al Comité de Dirección, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al Informante de mala fe.

La protección al Informante a través del Canal no incluirá:

- Informaciones que afecten a la información clasificada. Tampoco afectará a las obligaciones que resultan de la protección del secreto profesional de los profesionales de la medicina y de la abogacía, del deber de confidencialidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ámbito de sus actuaciones, así como del secreto de las deliberaciones judiciales.
- Informaciones relativas a infracciones en la tramitación de procedimientos de contratación que contengan información clasificada o que hayan sido declarados secretos o reservados, o aquellos cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales conforme a la legislación vigente, o en los que lo exija la protección de intereses esenciales para la seguridad del Estado.
- Información o revelación pública de alguna de las infracciones a las que se refiere la parte II del anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, resultará de aplicación la normativa específica sobre comunicación de infracciones en dichas materias.

## 5. DERECHOS DEL DENUNCIADO:

- a) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación:** OSZAGALES proporcionará al denunciado la completa garantía de sus derechos como cualquier empleado, no siendo aplicables medidas sancionadoras, o legales en su caso, hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados, se recaben las evidencias respectivas, y se concluya la concurrencia de un hecho delictivo o contrario a los principios y valores de OSZAGALES.
- b) Derecho a recibir información:** El denunciado debe ser informado del proceso de investigación que se está llevando a cabo para que, ante la imputación de dichas conductas, pueda ejercer su derecho de defensa y alegar todo aquello que le permita acreditar su inocencia.

Por otro lado, en aquellos casos que la información del proceso de investigación suponga un riesgo importante en la capacidad para investigar de manera eficaz, la comunicación al denunciado puede retrasarse mientras exista dicho riesgo. El objetivo es evitar la destrucción o alteración de evidencias por el denunciado.

- c) Derecho a la confidencialidad:** Al denunciado, durante toda la investigación de la denuncia, se le garantizará el derecho a la confidencialidad de sus datos personales, con el fin de evitar cualquier difusión de información que pueda afectar a su honorabilidad.

La información proporcionada al denunciado debe realizarse en unos términos que protejan la confidencialidad del Informante, no pudiendo revelarse la identidad del Informante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o español en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

- d) Derecho a una investigación transparente:** El denunciado tendrá derecho a una investigación basada en el análisis objetivo de las evidencias recabadas, garantizando una investigación eficaz y transparente.

- e) Imposición de medidas disciplinaria:** Si en la resolución de la investigación se comprueba de forma fehaciente que los hechos investigados son ciertos y están vinculados a conductas irregulares o ilícitas, el denunciado podrá ser objeto de sanción de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente que le resulte de aplicación, la legislación laboral y el resto de obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla de OSZAGALES o el personal directivo.

OSZAGALES también podrá poner los hechos en conocimiento de las autoridades judiciales pertinentes si así lo considera necesario.

En el supuesto en el que el denunciado sea un tercero con el que no se mantiene una relación laboral (proveedor o autónomo colaborador), las sanciones aplicables se limitarán al ámbito mercantil (limitación de actuaciones, rescisión unilateral contractual por parte de OSZAGALES), sin perjuicio de la comunicación anteriormente mencionada a las autoridades judiciales competentes.

## 6. OPERATIVA DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 6.1. Acceso y funcionamiento del Canal

El canal interno se encuentra disponible en la web corporativa de OSZAGALES (<http://oszagales.com>) en el apartado “Canal Ético”

El Canal de Denuncias será instrumentalizado a través de la herramienta informática facilitada por el proveedor **canaldedenuncias.com**

El acceso a las denuncias quedará vinculado en función a las categorías incluidas en la herramienta, resultando que solo podrán acceder a las mismas quienes realmente deban conocer a las mismas en función a sus perfiles profesionales y responsabilidades asignadas dentro del Grupo.

## **6.2. Registro y clasificación de las denuncias**

Todas las denuncias recibidas se analizarán por el responsable designado para categoría de comunicaciones canal de denuncias de forma independiente y se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados.

Una vez recibida la comunicación, se le asignará un código de identificación, y se incorporará a una base de datos, en la que se registrará la calificación dada a dicha denuncia y su estado de tramitación. La base de datos se actualizará a lo largo de las distintas fases del procedimiento.

Al Informante, se le facilitará un justificante de la presentación y registro de la comunicación realizada en el canal, a efectos de acreditar el cumplimiento del deber general de cooperación.

Las denuncias se deberán clasificar y calificar en función a los aspectos considerados de mayor relevancia, como pueden ser:

- Situaciones que puedan dar lugar a eventuales responsabilidades penales de la compañía o sus directivos.
- Situaciones en las cuales exista el riesgo de vulnerar alguna legislación vigente.
- Situaciones que, de conocerse fuera de la compañía, pudieran causar un daño a la imagen del grupo.
- Situaciones que supongan un riesgo en la “continuidad del negocio”.
- Importe elevado asociado a la denuncia fundada.
- Número de personas o áreas afectadas por los hechos denunciados.

La valoración inicial que se haga de la denuncia podrá modificarse en el caso que se obtengan nuevos datos, documentándose debidamente.

Las denuncias que se reciban a través del Canal de Denuncias y que guarden relación con situaciones de discriminación, acoso moral (mobbing) y acoso sexual o por razón de género, se tramitarán, en su caso, de conformidad con los procedimientos específicos que puedan existir para estas materias.

## **6.3. Análisis preliminar de los hechos denunciados**

Recibida una comunicación, el responsable determinará si procede o no darle trámite, considerando si reúne los requisitos mínimos para ello. En el supuesto de que la comunicación sea manifiestamente infundada o que, siendo anónima, no aporte



información suficiente para la comprobación de los hechos denunciados, no será admitida a trámite, documentándose tal decisión.

Una vez hecha esa evaluación inicial y admitida la denuncia, procederá a la elaboración de un expediente de apertura sobre la denuncia en investigación, dicho expediente contendrá:

- Información descriptiva de la denuncia, indicando fecha de recepción.
- Datos aportados, diferenciando los datos objetivos y subjetivos.
- Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del Informante.
- Personas afectadas.
- Proposición de medias de urgencia a corto plazo, entre ellas, medidas cautelares que permitan minimizar el daño actual o inminente.

El objetivo del expediente de apertura es recabar la máxima trazabilidad del proceso de investigación, en caso de que la denuncia pueda ser requerida por cualquier autoridad judicial competente.

#### **6.4. Comprobación de los hechos denunciados**

Cuando de acuerdo al análisis preliminar de la denuncia así se requiera, el responsable de la gestión de la denuncia procederá a la comprobación y análisis de los hechos denunciados; para lo que se podrá requerir, en su caso, la colaboración de otras áreas de la compañía o de terceros si fuera necesario.

A lo largo del proceso de investigación, se garantiza la presunción de inocencia a todas las personas afectadas

En ese sentido se emprenderán, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información adicional para tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas. Las acciones de investigación pueden contemplar:

- Requerir nuevas evidencias y/o pruebas al Informante para mejorar el proceso de investigación.
- Concertar entrevistas con las personas implicadas.
- Revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados con la Organización, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados.
- Análisis forense por un experto externo independiente.
- Cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.

La investigación consistirá, en todo momento, de un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de las mismas.

El proceso de investigación durará como máximo 3 meses desde que se presentó la denuncia. Transcurrido ese plazo, los datos podrán seguir siendo tratados para la investigación de los hechos denunciados y en su caso, por las autoridades competentes o en procesos judiciales, pero no se conservarán en el propio sistema de información de denuncias internas.

#### **6.5. Resolución de la denuncia**

Concluida la investigación sobre los hechos denunciados, el responsable de la denuncia alcanzará unas conclusiones que trasladará a las áreas competentes, dichas conclusiones se formalizarán en un informe.

Adicionalmente, se deberá asegurar un adecuado cumplimiento de la Legislación de protección de datos aplicable y en particular, respecto a los derechos de los titulares de dichos datos.

a) Si se considera no acreditada la existencia de infracción: Archivo del expediente: Si se determina que no ha quedado acreditada la comisión de ninguna irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, se acordará dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo. Documentándose tal decisión.

b) Si se considera acreditada la existencia de infracción: Si se determina que ha quedado acreditada la comisión de alguna irregularidad, acto contrario a la ley o a las normas internas del Grupo, se dará traslado al responsable del área afectada y al área de Recursos Humanos para los efectos disciplinarios oportunos.

En aquellos casos que por su relevancia se considere necesario, a instancia de cualquiera de las áreas anteriormente citadas, se podrá dar traslado:

- A aquellos órganos que, por razón del contenido de la denuncia, tenga que conocer de los hechos objeto del expediente.
- A los Servicios Jurídicos de la sociedad correspondiente.
- En su caso, al principal órgano de administración del Grupo.

#### **6.6. informe de conclusiones**

El responsable de la denuncia elaborará un informe de conclusiones reflejando el resultado de toda la fase de investigación. El informe de conclusiones contendrá:

- Aspectos técnicos: Título, autor, fecha, finalidad, nivel de confidencialidad (quién tiene acceso al mismo).
- Antecedentes del expediente: Hechos que produjeron la comunicación, personas o departamentos objeto de la investigación.
- Objeto de la investigación y su finalidad.
- Actuaciones, hechos relevantes investigados y detectados, evidencias y pruebas analizadas.



- Conclusiones determinadas, en base al objetivo y alcance de la investigación.
- Propuestas de medidas sancionadoras que deberá adoptar el Comité de Dirección o, en su caso, el Consejo de Administración, de conformidad con el Convenio Colectivo que resulte de aplicación, la legislación laboral y el resto de las obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla de OSZAGALES, personal directivo o del Consejo de Administración, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de la comisión de delitos.

Si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejado en el informe.

Los Informes resultantes de las denuncias recibidas y las posibles medidas adoptadas serán informadas al Consejo de Administración a través de la Memoria Anual de actividades.

#### **6.7. Conservación de la información**

La información se alojará y conservará de acuerdo con los requerimientos legales que en esta materia resulten de aplicación en cada caso. El tratamiento de datos personales será, igualmente, adecuado a las legislaciones aplicables en la materia. Se considerarán, en cualquier caso, los posibles requerimientos de Administraciones públicas, juzgados y tribunales, en los términos establecidos por la legislación en vigor, y únicamente durante el plazo de prescripción de las acciones que se puedan derivar del tratamiento en cuestión.

#### **7. PUBLICIDAD**

Sin perjuicio de la obligación que tienen los empleados de conocer y actuar de conformidad con lo dispuesto en la normativa interna en el desempeño de sus funciones, se promoverá y velará por la debida difusión de esta Política y de la existencia del Canal de Denuncias.

#### **8. ENTRADA EN VIGOR**

Esta Política entrará en vigor a partir de su aprobación por el Comité de Dirección de OSZAGALES. Cualquier modificación de la presente política deberá ser aprobada por el Comité de Dirección de OSZAGALES.