

Procedimiento para la gestión de las comunicaciones recibidas en el canal interno de denuncias

1. Objeto

2. Instructor del Canal Interno de Información

3. Envío de comunicaciones a través del Canal Interno de Denuncias

4. Acuse de recibo de la comunicación y registro

5. Admisión de la comunicación

6. Instrucción

7. Resolución

7. Protección de datos de carácter personal

1. Objeto

El presente documento dará a conocer el Procedimiento para la gestión de las comunicaciones recibidas por medio del Canal Interno de Denuncias de TELECONTACT, S.L., o cualquier otra de las subsidiarias del grupo (en adelante InConcert”).

2. Instructor del Canal

a) El instructor del Canal Interno de Denuncias se encargará del adecuado funcionamiento de este.

b) Funciones:

1. Recibir las comunicaciones que realicen por medio del Canal Interno de Denuncias.
2. Analizar las comunicaciones, definir si son admisibles o no para comenzar un proceso de investigación.
3. Llevar registro en el Libro de Registros.
4. Elaborar la propuesta de medidas a aplicar para dar solución, y presentarla al Responsable del SII.
5. Envío de comunicaciones dentro del mismo Canal para poder dar respuesta al informante.
6. Elaborar un informe anual que deberá contener:
 - Número de comunicaciones recibidas
 - Número de comunicaciones que tuvieron resolución
 - Número de comunicaciones que fueron inadmitidas
 - Tipos de comunicaciones recibidas.

Será presentado al Gobierno de la Empresa cada 01 de diciembre.

c) Supuesto de conflicto de intereses el Responsable del SII encargara de designar otro instructor, para llevar el procedimiento de manera objetiva.

3. Envío de comunicaciones a través del Canal Interno de Denuncias

La comunicación al Canal Interno de Denuncias de InConcert podrá ser:

a) Utilizando la aplicación del Canal Interno de Denuncias, disponible en la página web de InConcert <https://inconcertcc.com/es>. Se podrán realizar de manera escrita o verbal.

b) Bajo solicitud del informante la comunicación podrá ser presentada en una reunión presencial, teniendo conciencia que:

- Serán grabadas en un formato seguro y duradero
- El Instructor hará la transcripción exacta de lo comunicado por el informante debiendo firmar este documento ambas partes.
- Será en un plazo máximo de cinco días hábiles.

El Informante decidirá si lo realiza de forma anónima por cualquiera de los medios antes descritos, o si bien lo prefiere podrá colocar su nombre, teléfono, correo electrónico, pero deberá manifestar que quiere ser notificado por cualquiera de estos medios telemáticos, de lo contrario toda comunicación será gestionada dentro del mismo Canal Interno de Denuncias.

4. Acuse de recibo de la comunicación y registro

Las comunicaciones escritas se deberán integrar en el Canal Interno de Denuncias, cuando sean del conocimiento del Instructor. Una vez recibida la comunicación por conducto de cualquiera de los medios mencionados en el Apartado 3 el Instructor deberá emitir un acuse de recibido en un plazo máximo de cinco días hábiles. Con las siguientes excepciones:

1. Se vea vulnerada la confidencialidad de la comunicación.
2. La comunicación sea de carácter anónimo, y no sea efectuada dentro del SII.
3. Informante expresamente renuncio a recibir las notificaciones relacionadas con el proceso de investigación.

Dentro del plazo antes mencionado, el Instructor deberá agregar al Libro de Registro de comunicaciones.

5. Admisión de la comunicación

a) El Instructor del Canal Interno de Denuncias deberá comprobar si se encuentra admisible la comunicación realizando un análisis objetivo de esta, contará con un plazo máximo de diez días hábiles; mismo que serán contados a partir de la fecha en que se da el acuse de recibido, siendo exceptuada esta comunicación que se efectuara de manera anónima y/o el Informante renuncio a su derecho de ser notificado.

b) La inadmisibilidad de la comunicación será apegada a los criterios establecidos en la Política SII.

El Instructor del Canal Interno de Denuncias notificará la resolución de la inadmisión en un plazo máximo de diez días hábiles; mismo que serán contados a partir de la fecha en que se da el acuse de recibido; debiendo comunicar los motivos de dicha decisión, siendo exceptuada esta comunicación que se efectuara de manera anónima y/o el Informante renuncio a su derecho de ser notificado.

c) Circunstancias para no pronunciarse el Instructor:

1. Que el Instructor pueda tener conflicto de interés en la comunicación recibida, el Responsable de SII tendrá un plazo de cinco días para designar un nuevo instructor que pueda llevar la investigación de dicha comunicación.

2. El Instructor tenga duda acerca de la admisibilidad de la comunicación, por tanto, podrá adicionar al periodo de respuesta al Informante un plazo de cinco días hábiles teniendo la obligación de dar una respuesta congruente y aclarando los puntos comunicados por el Informante.

6. Instrucción

Una vez admitida la comunicación el Instructor comenzará con el proceso de investigación, de conformidad con los lineamientos y principios establecidos en la Política SII.

Se aplicará el principio de audiencia a todos los involucrados y testigo, el Instructor practicará todas las diligencias que considere necesarias. Todos los empleados y directivos de InConcert se encuentran obligados a colaborar verazmente y con confidencialidad durante el proceso de investigación.

El Instructor contará con un plazo máximo de treinta días hábiles contados desde la

comunicación de admisión al Informante para dar una resolución, este plazo podrá ampliarse cuando se tengan circunstancias justificadas de acuerdo con la complejidad, o bien el número de diligencias a realizar.

En ninguna comunicación se comunicará a los involucrados la identidad del Informante ni se dará acceso a la comunicación recibida. La persona afectada y con la finalidad de garantizar su derecho de defensa este podrá presentar alegaciones por escrito, y podrá tener acceso al expediente creado sin mostrar aquella con la pueda identificar al Informante.

Se tendrá el apoyo de Recursos Humanos cuando se requiera la adopción de medidas de disciplinarias de acuerdo con la normativa interna de InConcert.

7. Resolución

El Instructor contará con un plazo de 15 días hábiles para mostrar al Responsable del SII la propuesta de resolución, dicha propuesta deberá contener:

- a. Detalle de las actuaciones realizadas para con el fin de comprobar la veracidad de la comunicación.
- b. Conclusiones de acuerdo con las diligencias, y la evidencia existente.
- c. El Responsable del SII contara con un plazo máximo de diez días hábiles para emitir la resolución al Informante, y deberá agregarla al expediente. De ser necesaria la intervención de Autoridad judicial se notificará al Consejo de Administración a efecto de iniciar la actuaciones necesarias pertinentes.
 - Si la resolución demuestra falacia en la comunicación realizada por el Informante, indicará la sanción administrativa a adoptar y esta se debe notificar al área de Recursos Humanos para aplicar.
 - Si la resolución afecta a un accionista, o miembro de la Junta Directiva, se deberá informar la resolución al Consejo de administración agregando las sanciones aplicables de acuerdo con el Código de Ética y Conducta de InConcert debiendo estos aplicarla de manera inmediata.

Aun cuando el Informante tomará la decisión de dar la comunicación de manera anónima se dará la comunicación dentro del mismo Canal de Interno de Denuncias, en los

plazo establecidos, no se deberá extender por un periodo superior a tres meses contados desde la fecha en que se dio acuse de recibida la comunicación, la excepción para ampliar dicho plazo será la complejidad del asunto y este se podrá extender por otros tres meses y deberá constar por escrito la autorización del Responsable del SII.

8. Protección de datos de carácter personal

De conformidad con lo previsto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, se informa a todos los interesados de que los datos que se recaben en el SII serán tratados por TELECONTACT SL actuando como responsable del tratamiento.

La finalidad del tratamiento se expone en el presente documento, los usuarios podrán e cualquier momento ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento respecto de sus datos personales mediante comunicación mediante correo electrónico a fsalgueiro@inconcert.es indicando el derecho a ejercer. Los datos personales por tratar pudieron ser aportados por el interesado o terceros.

El Responsable del SII garantizará:

- a. La información del informante será reservada en todo momento, amenos que sea solicitada por Autoridad judicial competente.
- b. No se obtendrán datos adicionales a los que resulten necesario para el SII.
- c. No se dará usaran los datos personales recabados por el SII con finalidad distinta a la expuesta en el presente.
- d. Se tratarán los datos por el tiempo indicado en la legislación aplicable a la materia en la Unión Europea.
- e. Se establecerán las medidas de seguridad necesarias para proteger la información de tratamientos no autorizados por el Informante, así como mantener la confidencialidad.

Se informa que el tercero al SII que puede acceder a los datos personales será el área de Recursos Humanos, cuando este deba aplicar medidas disciplinarias.

Fecha de elaboración: 30 de noviembre de 2023

Fecha de implementación: 01 de diciembre de 2023