



# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	3
2. DEFINICIONES.....	4
3. COMUNICACIÓN DE IRREGULARIDADES.....	4
3.1. Identificación de una irregularidad .....	4
3.2. Comunicación y recepción de la comunicación .....	5
3.3. Recepción y clasificación de las denuncias .....	6
3.4. Comunicación al informante.....	6
3.5. Información al afectado.....	7
3.6. Protección de datos de carácter personal.....	7
4. GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	8

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de este documento es establecer un procedimiento para regular la gestión del Sistema Interno de Información de las irregularidades que se cursen a través del canal de denuncias de Bezares, relacionadas con incumplimientos de la normativa tanto externa (leyes y/o disposiciones de rango inferior,) como interna (Código Ético y de Conducta, Responsabilidad Social Corporativa, así como otros códigos, reglamentos, normas y procedimientos definidos en Bezares), y cualesquiera situaciones o hechos que afecten a Bezares, a sus profesionales o a sus actividades (en adelante, nos referiremos a estos documentos de forma conjunta como las Normas).

El Responsable del Sistema Interno de Información será el Director de Recursos Humanos de Bezares, si bien se coordinará e informará a los Directores y Responsables de cada departamento en caso de que la irregularidad comunicada afecte a sus áreas y/o a sus profesionales.

Se establece este procedimiento para garantizar que, de informarse una actuación contraria a lo establecido en las Normas, ésta será tratada de forma diligente y confidencial, asegurando el anonimato y/o la confidencialidad de la identidad de la persona que informa, del afectado o afectados y de cualquier tercero mencionado en la comunicación.

Con este fin se encuentra disponible un Canal de Denuncias accesible a través de la página web de Bezares ([www.bezares.com](http://www.bezares.com)), y mediante el cual, cualquier empleado, de forma anónima y confidencial puede informar de cualquier irregularidad o incumplimiento tanto de normativa externa como interna.

Asimismo, este Canal de Denuncias sirve igualmente para terceros y personal ajeno a la compañía, para cursar denuncias e informar sobre irregularidades que afecten a Bezares, a sus profesionales o a sus actividades.

Este canal de denuncias se integra en el Sistema Interno de Información.

Así mismo, se garantiza que no será adoptada ningún tipo de represalia sobre aquellos informantes que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos o irregularidades. Bezares tomará las medidas oportunas para cumplir con la previsión legal que también se contempla en el Código Ético y de Conducta.

## 2. DEFINICIONES

**Afectado o denunciado:** Persona que, en virtud de lo previsto en el presente procedimiento, sea acusado por el informante de la supuesta comisión de una irregularidad.

**Informante o denunciante:** Persona que, en virtud de lo previsto en el presente procedimiento, comunica una incidencia o denuncia una irregularidad.

**Irregularidad o incumplimiento:** Vulneración o realización de prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta, las normas y procedimientos definidos en Bezares, la regulación externa aplicable y cualesquiera situaciones o hechos que afecten a Bezares, a sus empleados o a sus actividades.

**Sistema de Información:** Sistema informático en el que se integran el canal de información de denuncias de Bezares accesible a través de la web corporativa. En el Sistema se tramitan todas las comunicaciones que se cursen a través de los canales indicados y aquellas que se reciban por otras vías que deberán informarse con carácter inmediato al Director de Recursos Humanos de Bezares, como Responsable del Sistema Interno de Información. El tratamiento de la información se hará de acuerdo con las previsiones de la ley 2/2023 de 20 de febrero.

Las definiciones de los términos utilizados en este procedimiento, no incluidos en este apartado, tendrán el alcance establecido en la ley 2/2023 de 20 de febrero y legislación aplicable.

## 3. COMUNICACIÓN DE IRREGULARIDADES

### 3.1. Identificación de una irregularidad

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las Normas deberá reportarla inmediatamente.

El Canal de Denuncias constituye el cauce preferente a través del cual efectuar estas comunicaciones, que podrán remitirse por escrito, o plantearse verbalmente vía telefónica al departamento de Recursos Humanos. Así mismo, el informante podrá solicitar una reunión presencial para comunicar la irregularidad. Esta solicitud deberá atenderse en el plazo máximo de siete días de acuerdo con lo que establezca la ley aplicable.

Si la comunicación no se cursa a través de los Canales de Denuncias integrados en el Sistema Interno de Información, y se utilizan otras vías de comunicación, Bezares

garantiza en todo caso la confidencialidad de la información, que será tratada en un entorno seguro atendiendo además a las previsiones de protección de datos personales legalmente exigibles.

Existen asimismo buzones de cumplimiento disponibles, a través de los cuales se pueden remitir quejas, denuncias o consultas, como son los siguientes:

- Buzón RRHH: [rrhh@bezares.com](mailto:rrhh@bezares.com)
- Buzón Bezares: [bezares@bezares.com](mailto:bezares@bezares.com)

Cualquier intercambio de información se realizará siempre en un entorno de confidencialidad, y tendrá como objetivo la adecuada coordinación y el mejor desempeño en cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.

Así mismo, la persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas, también podrá informar a las autoridades competentes españolas y si fuera el caso a las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

### **3.2. Comunicación y recepción de la comunicación**

La comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de las personas o departamentos implicados.

Todo aquel que formule una denuncia deberá hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento.

En cualquier caso, dada la posibilidad del anonimato en el canal de denuncias, las denuncias contendrán todos los datos que permitan analizar los hechos y en la medida de lo posible la siguiente información:

- Exposición clara y detallada de los hechos.
- Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.
- Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho.
- Cuantificación, siempre y cuando sea posible, del impacto del hecho denunciado.
- Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia.

Al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

Salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación y en el caso de que el denunciante no sea anónimo, se procederá a remitir acuse de recibo de la denuncia en un plazo máximo de siete días a partir de su recepción. Se podrá mantener la comunicación con el informante y si fuera necesario se le podrá solicitar información adicional que pueda ser de utilidad para la tramitación de la denuncia, siempre en un entorno de seguridad y confidencialidad.

### **3.3. Recepción y clasificación de las denuncias**

Las denuncias informadas a través del Canal de Denuncias son recibidas por el Director de Recursos Humanos de Bezares.

A la recepción de las denuncias, el Director de Recursos Humanos de Bezares, determinará en una primera fase si la información aportada constituye una irregularidad que debe ser investigada y los recursos, métodos y procedimientos adecuados para la investigación de cada denuncia teniendo en consideración la naturaleza y gravedad de la misma:

- Denuncias de ámbito laboral o de recursos humanos.
- Denuncias de ámbito financiero o contable.
- Denuncias referentes a otros ámbitos de regulación externa.
- Otras denuncias o quejas.

Las decisiones adoptadas por el Director de Recursos Humanos de Bezares en esta fase deberán quedar convenientemente documentadas.

### **3.4. Comunicación al informante**

Si la denuncia constituye una irregularidad, el Director de Recursos Humanos tras el análisis de la información aportada, contactará con el informante que haya facilitado una vía de contacto, si se requiriera información adicional y, en un plazo razonable que no será superior a 3 meses desde que se notificó el acuse de recibo o 3 meses y siete días que podrá ampliarse a 6 meses en casos de especial complejidad, desde la recepción de la comunicación para la que no se remitiera acuse de recibo, se notificará al informante del estatus de la denuncia.

### **3.5. Información al afectado**

En el momento y en la forma que el Director de Recursos Humanos considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación, y en coordinación en su caso, con directivos o terceros que apoyen el proceso de investigación, se informará convenientemente a la persona afectada sobre las acciones y omisiones que se le atribuyen. La persona afectada tendrá también derecho a ser oída en cualquier momento durante la investigación de los hechos informados, y su declaración deberá documentarse formalmente. En ningún caso se revelará la identidad del informante.

El receptor de la denuncia y el que en su caso la tramite siempre respetará la presunción de inocencia del afectado, así como su derecho al honor.

### **3.6. Protección de datos de carácter personal**

En el plazo máximo de tres meses, desde la fecha de la comunicación, se deberá iniciar la investigación de las denuncias fundamentadas.

Los datos personales de las denuncias para las que no proceda su investigación, por no estar fundamentadas, deberán borrarse o anonimizarse transcurridos tres meses desde su recepción. Los datos personales de las denuncias que no sean investigadas podrán mantenerse transcurrido este plazo siempre que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Bezares cuenta con un registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones llevadas a cabo de acuerdo con lo establecido en la ley. Los datos personales se conservarán durante el periodo que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con las previsiones legales. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

El tratamiento de los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones que se realicen por Bezares tendrán como objeto cumplir con las obligaciones legales y realizar las acciones de investigación que se estimen necesarias.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales, incluidos los de categorías especiales, que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las denuncias, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema de Información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente al Director de Recursos Humanos, como responsable del Sistema, así como a los servicios jurídicos competentes cuando procediera la adopción de medidas legales.

No obstante, será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

Si se acreditara que los datos personales facilitados en la comunicación no son veraces se procederá 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.

Los usuarios del canal de denuncias pueden ejercitar, siempre que resulten de aplicación, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad respecto de sus datos personales en él recogidos mediante comunicación escrita a Bezares en su domicilio social, acreditando suficientemente su identidad, e identificándose como usuario del Canal de Denuncias.

Los trabajadores y colaboradores del Bezares, como sujetos pasivos de posibles denuncias, son informados de la existencia de este sistema de denuncias internas, a través de las respectivas políticas de privacidad para trabajadores y colaboradores.

Bezares se compromete a la utilización de aquellas medidas de carácter técnico que sean necesarias para garantizar la seguridad, integridad, no alteración y el acceso no autorizado de los datos facilitados.

Bezares actuará en todo momento al amparo de la legislación vigente y de los valores, principios y procedimientos establecidos en su normativa interna.

#### **4. GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

La gestión del presente procedimiento corresponde al departamento de Recursos Humanos de Bezares, liderado por el Director de Recursos Humanos y bajo la aprobación y dirección de la Gerencia de Bezares, que apoya y avala este y otros procedimientos que aumenten la transparencia y vayan dirigidos a mejorar el bienestar general de los colaboradores, tanto internos como externos, de la compañía.



