

ÉXXITA



PROCEDIMIENTO DEL CANAL ÉTICO



ÍNDICE

1. OBJETO Y FINALIDAD	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3. CANALES PARA REALIZAR LAS COMUNICACIONES	5
4. CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES.....	6
5. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	7
6. TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN	8
6.1 Recepción y registro de la comunicación.....	8
6.2 Análisis preliminar de la comunicación	9
6.3 Apertura del expediente de investigación	9
6.4. Desarrollo de la investigación.....	10
6.5 Información a la persona afectada y derecho a audiencia.....	10
6.6 Conclusiones y resolución	10
7. REGISTRO, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN.....	11
8. COMUNICACIÓN A LA AUTORIDAD COMPETENTE Y CANALES EXTERNOS.....	12
9. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ACCIONES DE FORMACIÓN	12
10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	12



A efectos de mayor entendimiento del presente procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

Canal Ético - Herramienta integrada en el Sistema Interno de Información de Éxxita que permite realizar consultas o comunicar posibles incumplimientos de la normativa interna, del Código de Ética y Conducta o de la legislación aplicable.

Sistema Interno de Información - Conjunto de mecanismos, procedimientos y canales habilitados por la Compañía para recibir, gestionar y tramitar comunicaciones relativas a posibles irregularidades o conductas contrarias a la normativa aplicable.

Comunicación - Información facilitada a través del Canal Ético relativa a hechos o conductas que puedan constituir una infracción legal, un incumplimiento del Código de Ética y Conducta o de la normativa interna de la organización.

Consulta - Solicitud de orientación o aclaración relacionada con la interpretación o aplicación del Código de Ética y Conducta o de otras normas internas vinculadas al modelo de cumplimiento de Éxxita.

Persona informante - Persona que, en un contexto laboral, profesional o relacionado con la actividad de la organización, comunica o facilita información sobre posibles irregularidades o formula una consulta a través del Canal Ético.

Persona afectada - Persona física o jurídica a la que se atribuyen los hechos o conductas comunicadas.

Represalia - Cualquier actuación que suponga un trato desfavorable o perjudicial para una persona como consecuencia de haber realizado una comunicación o haber colaborado en una investigación interna.



1. OBJETO Y FINALIDAD

El presente procedimiento tiene por finalidad regular el funcionamiento, gestión y tratamiento de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético de Éxxita, como parte integrante del Sistema Interno de Información de la Compañía.

Este procedimiento establece los principios, garantías y actuaciones que deben seguirse para la recepción, análisis, investigación y resolución de las comunicaciones relacionadas con posibles incumplimientos normativos, infracciones legales o conductas contrarias a los principios y normas internas de la organización.

El Canal Ético constituye una herramienta esencial dentro del modelo de cumplimiento de Éxxita, orientada a facilitar la detección temprana de irregularidades, promover una cultura de integridad y garantizar que las posibles incidencias puedan ser analizadas y gestionadas de manera diligente, objetiva y confidencial.

Asimismo, el procedimiento asegura el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de sistemas internos de información, protección de las personas informantes y tratamiento de datos personales.

En el desarrollo y gestión del Canal Ético, Éxxita actúa con pleno respeto a los principios de confidencialidad, independencia, objetividad, proporcionalidad y protección frente a represalias para las personas que comuniquen de buena fe posibles irregularidades.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplicará a la gestión y tramitación de todas las comunicaciones y consultas que se reciban a través del Canal Ético de Éxxita.

Podrán utilizar este canal todas las personas que mantengan o hayan mantenido una relación profesional con la Compañía, incluyendo, entre otros:

- ❖ Personas trabajadoras.
- ❖ Directivos y miembros de los órganos de gobierno.
- ❖ Proveedores, colaboradores o socios de negocio.
- ❖ Personas candidatas a procesos de selección.
- ❖ Cualquier otra persona que tenga conocimiento de hechos relevantes en el marco de una relación profesional con la organización.



El Canal Ético constituye el mecanismo preferente para comunicar posibles irregularidades dentro de la organización. No obstante, su utilización no limita ni sustituye el derecho de las personas a acudir a los canales externos o a los mecanismos judiciales o administrativos previstos en la legislación aplicable.

3. CANALES PARA REALIZAR LAS COMUNICACIONES

Éxxita pone a disposición de las personas vinculadas a la organización diferentes vías para realizar consultas o comunicar posibles incumplimientos a través del Canal Ético, con el objetivo de garantizar un acceso sencillo, seguro y accesible al Sistema Interno de Información.

Las comunicaciones podrán realizarse mediante cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante el canal Ético habilitado en la página web y Feedbaia.
- A través del correo electrónico habilitado para el Canal Ético: canaletico@exxita.com
- Dirigiéndose directamente al Departamento de Recursos Humanos y/o Compliance, que podrá canalizar la comunicación conforme a los procedimientos establecidos en el Sistema Interno de Información.
- Comunicándolo al Responsable de la Información, quien será el encargado de asegurar la correcta gestión y tramitación de la información recibida conforme al presente procedimiento.

Las personas que deseen realizar una comunicación podrán hacerlo de forma identificada o, cuando la normativa aplicable lo permita, de manera anónima. En todo caso, la organización garantizará la confidencialidad de la información facilitada y la protección de la identidad de la persona informante.

Asimismo, cuando una comunicación sea recibida por cualquiera de las personas o departamentos mencionados anteriormente, esta deberá trasladarse de forma inmediata al órgano responsable de la gestión del Sistema Interno de Información, con el fin de asegurar su registro, análisis y tramitación conforme a los principios y garantías establecidos en el presente procedimiento.

Éxxita promoverá activamente el uso responsable de estos canales, fomentando un entorno de confianza en el que las personas puedan plantear dudas o comunicar posibles irregularidades con la seguridad de que serán tratadas con objetividad, confidencialidad y sin riesgo de represalias.



4. CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES

Para facilitar el adecuado análisis y gestión de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético, es recomendable que las personas informantes aporten la mayor información posible sobre los hechos que desean comunicar. Una descripción clara y detallada permitirá realizar una valoración más rigurosa de la situación y, en su caso, iniciar las actuaciones correspondientes de manera más eficaz.

En la medida en que resulte posible, la comunicación deberá incluir los siguientes elementos:

- Descripción de los hechos: explicación clara y detallada de la conducta, situación o irregularidad que se desea comunicar, indicando en qué consiste y cómo se ha producido.
- Momento o periodo en el que ocurrieron los hechos: cuando sea posible, deberá indicarse la fecha aproximada o el periodo de tiempo en el que se produjeron los hechos comunicados.
- Personas o áreas implicadas: identificación de las personas, departamentos o entidades que pudieran estar relacionadas con los hechos, siempre que esta información sea conocida por la persona informante.
- Circunstancias relevantes: cualquier información adicional que pueda ayudar a comprender el contexto en el que se han producido los hechos.
- Documentación o pruebas disponibles: cuando resulte posible, podrán adjuntarse documentos, registros, comunicaciones, imágenes u otros elementos que contribuyan a verificar la información comunicada.

No obstante, la ausencia de alguno de estos elementos no impedirá necesariamente la tramitación de la comunicación, siempre que los hechos descritos permitan realizar una valoración inicial.

Las comunicaciones podrán realizarse de forma identificada o de forma anónima, cuando la normativa aplicable lo permita. En caso de que la persona informante decida identificarse, podrá facilitar un medio de contacto que permita, en su caso, solicitar información adicional o comunicar el estado de la tramitación de la comunicación.

En cualquier caso, la organización garantizará que la identidad de la persona informante sea tratada con la máxima confidencialidad y que la información facilitada sea gestionada únicamente por las personas autorizadas para la tramitación del procedimiento.

Las comunicaciones deberán realizarse de buena fe, es decir, basándose en hechos o indicios que la persona informante considere razonablemente ciertos. El uso del Canal Ético debe



realizarse de manera responsable y con el objetivo de contribuir a la detección y prevención de posibles incumplimientos.

Por ello, el Canal Ético **no deberá utilizarse para la comunicación de conflictos interpersonales de carácter estrictamente laboral, reclamaciones relacionadas con la gestión ordinaria de recursos humanos o cuestiones que dispongan de otros canales específicos** dentro de la organización, salvo que dichas situaciones puedan implicar un incumplimiento de la normativa interna, del Código de Ética y Conducta o de la legislación aplicable.

Éxxita anima a todas las personas vinculadas a la organización a utilizar el Canal Ético cuando tengan dudas o detecten posibles irregularidades, recordando que la comunicación responsable de este tipo de situaciones contribuye a fortalecer la cultura de integridad, transparencia y cumplimiento que forma parte de los valores de la organización.

5. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales que puedan recogerse a través del Canal Ético se realizará en todo momento conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos personales, así como a las políticas y procedimientos internos de la organización.

La información facilitada en el marco de una comunicación será utilizada exclusivamente para la gestión, análisis, investigación y resolución de los hechos comunicados, así como para la adopción de las medidas que, en su caso, resulten necesarias conforme a la normativa interna y a la legislación aplicable.

Éxxita adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información tratada a través del Sistema Interno de Información. Estas medidas estarán orientadas a evitar accesos no autorizados, pérdidas de información, alteraciones indebidas o cualquier uso inadecuado de los datos personales.

El acceso a la información contenida en las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético estará limitado exclusivamente a las personas que, en el marco de sus funciones, estén autorizadas para gestionar el Sistema Interno de Información o participar en la investigación de los hechos comunicados. Estas personas estarán sujetas a un deber especial de confidencialidad.

La identidad de la persona informante, cuando haya decidido identificarse, será tratada con la máxima reserva y no será revelada a la persona afectada ni a terceros, salvo en aquellos supuestos en los que resulte estrictamente necesario conforme a la legislación aplicable o cuando dicha revelación sea requerida por autoridades judiciales o administrativas competentes.



Asimismo, las personas afectadas por una comunicación serán informadas, en el momento oportuno del procedimiento, de los hechos que se les atribuyen y del tratamiento de sus datos personales, garantizando en todo momento el respeto a sus derechos y el principio de presunción de inocencia.

Los datos personales recogidos en el marco de una comunicación serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para la correcta gestión de la investigación y para el cumplimiento de las obligaciones legales que resulten aplicables. Una vez finalizados los plazos de conservación establecidos, los datos serán eliminados o anonimizados de manera segura.

En caso de que la comunicación recibida no entre dentro del ámbito de aplicación del Canal Ético o no resulte necesaria para el desarrollo de una investigación, los datos personales incluidos en la misma serán suprimidos o anonimizados sin demora, salvo cuando sea necesario conservarlos para la atención de posibles responsabilidades legales.

El tratamiento de la información en el marco del Canal Ético se realizará siempre respetando los principios de licitud, lealtad, transparencia, minimización de datos, limitación de la finalidad y confidencialidad, garantizando en todo momento la protección de los derechos de todas las personas implicadas.

6. TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN

Las comunicaciones y consultas recibidas a través del Canal Ético serán gestionadas conforme a un procedimiento que garantice la objetividad, confidencialidad, diligencia y respeto a los derechos de todas las personas implicadas.

La tramitación de las comunicaciones tiene como finalidad analizar los hechos comunicados, determinar si existe un posible incumplimiento de la normativa interna o de la legislación aplicable y, en su caso, adoptar las medidas que correspondan.

Durante todo el proceso se garantizará la protección de la persona informante, el respeto al derecho de defensa de la persona afectada y la confidencialidad de la información tratada.

6.1 Recepción y registro de la comunicación

Todas las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético serán registradas en el Sistema Interno de Información de la organización.

Una vez recibida la comunicación, el órgano responsable del Sistema Interno de Información procederá a:



- Registrar la comunicación recibida,
- Verificar que la información se encuentra dentro del ámbito del Canal Ético,
- Realizar una valoración inicial de los hechos comunicados.

Cuando sea posible y siempre que no se comprometa la confidencialidad del procedimiento, se podrá remitir a la persona informante un acuse de recibo de la comunicación, dentro del plazo establecido por la normativa aplicable.

6.2 Análisis preliminar de la comunicación

Tras la recepción de la comunicación, se realizará un análisis preliminar con el fin de determinar si los hechos descritos pueden constituir una irregularidad susceptible de investigación.

En esta fase se evaluará, entre otros aspectos:

- La verosimilitud de los hechos comunicados.
- La existencia de indicios razonables de incumplimiento.
- La relevancia de la información aportada.
- Si la comunicación entra dentro del ámbito del Canal Ético.

Cuando la comunicación no reúna los requisitos mínimos para su tramitación, carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones ajenas al ámbito del Canal Ético, podrá acordarse su archivo, dejando constancia de ello en el registro correspondiente.

En caso contrario, se procederá a la apertura de un expediente de investigación.

6.3 Apertura del expediente de investigación

Cuando existan indicios razonables de la posible existencia de una irregularidad, el órgano responsable del Sistema Interno de Información acordará la apertura de un expediente e iniciará la correspondiente investigación interna.

En función de la naturaleza de los hechos comunicados, podrán participar en la investigación las áreas o departamentos que resulten necesarios. Asimismo, cuando la complejidad del caso lo requiera, la organización podrá contar con el apoyo de asesores externos especializados que colaboren en el desarrollo de la investigación.

Durante esta fase podrá mantenerse comunicación con la persona informante, cuando resulte posible, con el objetivo de solicitar aclaraciones o información adicional que permita completar el análisis de los hechos.



6.4. Desarrollo de la investigación

La investigación se desarrollará con la finalidad de determinar la veracidad de los hechos comunicados y valorar si se ha producido un incumplimiento de la normativa interna o de la legislación aplicable.

Para ello podrán realizarse, entre otras actuaciones:

- Solicitud de información a los departamentos o áreas implicadas.
- Análisis de documentación, registros o sistemas corporativos.
- Realización de entrevistas con las personas que puedan aportar información relevante.
- Recopilación de pruebas o evidencias relacionadas con los hechos comunicados.

Todas las actuaciones realizadas durante la investigación deberán respetar los principios de proporcionalidad, confidencialidad y respeto a la dignidad de las personas implicadas.

6.5 Información a la persona afectada y derecho a audiencia

Cuando resulte compatible con el correcto desarrollo de la investigación, la persona o personas afectadas por la comunicación serán informadas de los hechos que se les atribuyen.

Asimismo, se garantizará su derecho a ser escuchadas y a presentar las alegaciones, explicaciones o pruebas que consideren oportunas para el esclarecimiento de los hechos.

La información a la persona afectada se realizará en el momento procedimental adecuado, evitando que dicha comunicación pueda comprometer el desarrollo de la investigación.

6.6 Conclusiones y resolución

Una vez finalizada la investigación, se elaborará una resolución que recogerá las conclusiones alcanzadas.

Dicha resolución podrá determinar:

- LA EXISTENCIA DE UN INCUMPLIMIENTO.
- LA INEXISTENCIA DE IRREGULARIDADES.

En caso de confirmarse la existencia de un incumplimiento, la organización podrá adoptar las medidas que resulten necesarias conforme a la normativa interna y a la legislación aplicable.



Entre otras actuaciones, podrán adoptarse:

- ❖ Medidas correctoras para subsanar la situación detectada.
- ❖ Medidas disciplinarias conforme a la normativa laboral aplicable.
- ❖ Acciones destinadas a prevenir la repetición de situaciones similares.
- ❖ Mejoras en los procedimientos internos de control o cumplimiento.

Cuando se considere necesario, las conclusiones de la investigación podrán trasladarse a los departamentos responsables para la aplicación de las medidas correspondientes.

Asimismo, cuando los hechos analizados pudieran constituir una infracción administrativa o un delito, la organización podrá ponerlos en conocimiento de las autoridades competentes.

7. REGISTRO, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN

La organización mantendrá un registro actualizado de todas las comunicaciones y consultas recibidas a través del Canal Ético, así como de las actuaciones realizadas en su gestión.

Este registro permitirá garantizar la trazabilidad del procedimiento, asegurar la adecuada documentación de las investigaciones realizadas y facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

La información registrada incluirá, cuando resulte procedente, entre otros aspectos:

- La fecha de recepción de la comunicación.
- El medio a través del cual se ha recibido.
- Una descripción resumida de los hechos comunicados.
- Las actuaciones realizadas durante la investigación.
- El estado de tramitación del expediente.
- La resolución adoptada.

El acceso a este registro estará limitado exclusivamente a las personas autorizadas para la gestión del Sistema Interno de Información, quienes estarán sujetas a un deber especial de confidencialidad.

Los datos personales y la documentación obtenida en el marco de las investigaciones se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para la correcta gestión de la comunicación y para el cumplimiento de las obligaciones legales que resulten aplicables.



Una vez finalizados los plazos de conservación establecidos por la normativa vigente, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura, garantizando la protección de la información y la confidencialidad de las personas implicadas.

8. COMUNICACIÓN A LA AUTORIDAD COMPETENTE Y CANALES EXTERNOS

El Canal Ético constituye el mecanismo preferente para comunicar posibles irregularidades dentro de la organización. No obstante, su utilización no limita el derecho de las personas a acudir a otros canales externos de información previstos por la legislación aplicable.

Las personas informantes podrán comunicar los hechos directamente a las autoridades competentes cuando así lo consideren oportuno, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, cuando de la investigación realizada se desprenda que los hechos comunicados pudieran constituir una infracción administrativa o un ilícito penal, la organización podrá ponerlos en conocimiento de las autoridades competentes y colaborar con ellas en el marco de las actuaciones que procedan.

9. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ACCIONES DE FORMACIÓN

El presente procedimiento será puesto a disposición de todas las personas vinculadas a la organización a través de los canales corporativos habilitados, incluyendo la intranet, el portal del empleado o la página web corporativa.

Éxxita promoverá acciones de comunicación, sensibilización y formación dirigidas a garantizar el conocimiento del Sistema Interno de Información y del funcionamiento del Canal Ético.

La organización impulsará igualmente iniciativas destinadas a garantizar que las personas conozcan los principios de confidencialidad, protección del informante y ausencia de represalias que rigen el funcionamiento del Canal Ético.

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento será objeto de revisión periódica con el fin de garantizar su adecuación a la normativa vigente, a las mejores prácticas en materia de cumplimiento y a la evolución de la actividad de la organización.

Las modificaciones que resulten necesarias podrán derivarse, entre otras circunstancias, de:



- Cambios en la legislación aplicable,
- Actualizaciones del modelo de cumplimiento de la organización,
- Recomendaciones derivadas de auditorías o investigaciones internas,
- Evolución de las mejores prácticas en materia de sistemas internos de información.

Las actualizaciones que se aprueben serán comunicadas a través de los canales corporativos correspondientes, asegurando que todas las personas vinculadas a la organización conozcan su contenido y comprendan su alcance.

De esta manera, el procedimiento se configura como un documento dinámico que permite reforzar de manera continua el compromiso de Éxxita con la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo.