



## **1. OBJETO.**

El presente documento tiene por objeto establecer las pautas del Canal Denuncias y los procedimientos de gestión, investigación y ejecución de cualquier comportamiento irregular, ilícito o delictivo que se pueda producir en el Grupo GERONTORIOJA, así como, las garantías y los derechos de las partes.

La comunicación puede referirse a hechos o comportamientos pasados, presentes o futuros.

## **2. ALCANCE.**

Es aplicable a toda persona física o jurídica que guarde relación con el Grupo GERONTORIOJA y denuncie un incumplimiento o una irregularidad, ilícito o hecho delictivo empleando el Canal Denuncias. Por tanto, aplicable a sus socios, empleados, directivos, clientes, proveedores o colaboradores (en adelante, "Denunciante").

## **3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN.**

### **3.1 Comunicaciones.**

En caso de que el Denunciante entienda que se han producido algún incumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, la normativa interna de la compañía o de las políticas que la desarrollen, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección:

canaldenuncias@gerontorioja

Si resultase imposible, por razones técnicas, remitir la comunicación a través de la citada dirección de correo electrónico, podrá remitirse la misma por correo postal a la siguiente dirección:

GERONTORIOJA  
Calle Hermanos Moroy 1 oficina 501  
26001 Logroño (La Rioja)

Adicionalmente, los empleados del Grupo GERONTORIOJA podrán formular sus comunicaciones ante su superior jerárquico, quien deberá remitirlas a su superior para la gestión de estas.

El encargado de gestionar el Canal Denuncias no revelará en ningún momento el nombre del

Denunciante de buena fe, salvo requerimiento judicial u obligación legal. El Grupo GERONTORIOJA ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad.

Las comunicaciones podrán ser anónimas si así lo desea el Denunciante, sin perjuicio de la valoración que pueda realizarse de las mismas conforme a los criterios que se expondrán en este Procedimiento.

Si la comunicación no fuera anónima, deberá obligatoriamente contener los siguientes datos:

- Nombre del Denunciante y DNI (o documento asimilado).
- Datos de contacto: teléfono y dirección de correo electrónico, a efectos de comunicaciones.
- Contenido de la comunicación: deberán describirse de manera concreta y precisa los hechos sucedidos, la sociedad y el área afectada, la fecha o periodo de comisión y los posibles sujetos responsables.
- Las comunicaciones deberán acompañarse de toda la información relevante, en cualquier soporte (documento, audio, vídeo), que se encuentre a disposición del Denunciante.

### **3.2 Procedimiento de gestión de la comunicación.**

#### **3.2.1 Recepción y gestión de las comunicaciones.**

Órgano receptor de las comunicaciones

Las comunicaciones formuladas a través del Canal Denuncias serán recibidas por el Compliance Officer del Grupo GERONTORIOJA

Las comunicaciones serán recibidas a través de los medios puestos a disposición por el Grupo GERONTORIOJA. El Compliance Officer del Grupo GERONTORIOJA será quien ejecute el presente procedimiento de gestión en su totalidad. El proceso gestión de las comunicaciones tendrá un plazo no superior al tiempo de prescripción de la posible sanción, y en ningún caso podrá demorarse más de 3 meses, en cumplimiento de la LOPDGDD (artículo 24).

Los buzones habilitados para la recepción de las comunicaciones se revisarán con una periodicidad semanal.

En el supuesto de que la comunicación recibida se refiera al Compliance Officer, éste se abstendrá de intervenir en cualquier fase de los procedimientos y comunicará esta circunstancia de manera inmediata a la Dirección General del Grupo

que nombrará a una persona (ausente de conflictos de interés) distinta que ejercerá sus funciones en relación con la investigación afectada.

#### Registro de comunicaciones:

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas con fines de control y estadística. El registro incluirá los siguientes campos:

- Número de referencia.
- Fecha de recepción.
- Descripción de la comunicación.
- Denunciante (se incluirán solo las iniciales).
- Medio a través del cual se recibe la comunicación.

## **4. PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS**

Acuse de recibo e información al usuario sobre el Canal:

Con el fin de que el Denunciante obtenga una verificación sobre la recepción de la comunicación, se realizará un acuse de recibo a la dirección desde donde se haya emitido la comunicación en un plazo máximo de un mes. Adicionalmente, se informará por el mismo medio sobre características del Canal y de los derechos del Denunciante:

- Compromiso de confidencialidad. Las personas que gestionan el Canal Denuncias no revelarán en ningún momento el nombre del Denunciante de buena fe, salvo requerimiento judicial u obligación legal.
- Indemnidad al Denunciante que realiza comunicaciones de buena fe. El envío de comunicaciones de mala fe será comunicado a la empresa, quien podrá tomar medidas disciplinarias.
- Protección de datos. El Canal Denuncias cumple con toda la normativa relativa a la Protección de Datos de carácter Personal, tanto nacional (Ley 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales) como europea (Reglamento General de Protección de Datos).

### **4.1 Análisis de la comunicación.**

Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético serán analizadas para valorar si el hecho sobre el que se informa podría considerarse ilícito en nuestro ordenamiento jurídico o si pudiera vulnerar la normativa interna o alguna de las políticas corporativas de Grupo GERONTORIOJA.

Además, se deberá analizar si se trata de un suceso verosímil y si la comunicación se ha podido realizar dolosamente o de mala fe.

Criterios de valoración.

Se considera que el Denunciante actúa de buena fe cuando su comunicación esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo. Las comunicaciones deberán realizarse sin dolo, mala fe y sin ánimo de perjudicar a la empresa o algún grupo de interés de la compañía.

En todo caso, las siguientes comunicaciones no serán admitidas a trámite:

- Comunicaciones que no se refieran a hechos que puedan constituir una infracción de cualquier normativa o ilícito penal.
- Cuando no exista información suficiente sobre los hechos investigados o presente inconsistencias o imprecisiones manifiestas.
- Comunicaciones que aparezcan como manifiestamente infundadas o inverosímiles.

#### **4.2 Comunicaciones desestimadas.**

Las comunicaciones desestimadas serán registradas incluyendo la información relativa a la fecha de cierre y al motivo de cierre y se archivarán de forma anonimizada.

#### **4.3 Comunicaciones estimadas.**

Las comunicaciones estimadas serán registradas incluyendo la información relativa a la fecha de cierre y al motivo de cierre.

#### **4.4 Información a los interesados.**

Se notificará al Denunciante sobre la tramitación de la comunicación y el tipo y contenido de dicha información, en un plazo no superior a 3 meses, o 6 meses en casos debidamente justificados, independientemente de que el expediente haya sido archivado o continúe en fase de investigación.

Se notificará al investigado en un plazo de 30 días, salvo que considere que debe demorarse dicha información para no frustrar la investigación y preservar pruebas evitando su destrucción o alteración. Se deberá reflejar, por escrito, los motivos de la demora sobre el deber de informar al investigado.

### **5. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y EJECUCIÓN.**

#### **5.1 Investigación.**

Con la admisión de la comunicación, el Compliance Officer será el encargado de llevar a cabo las diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos notificados. En cualquier caso, el Compliance Officer podrá solicitar apoyo de especialistas en caso de duda o necesidad. Los especialistas deberán cumplir con todos los principios, derechos y obligaciones presentes en este procedimiento.

Para el debido desarrollo de la investigación se podrán practicar todas las diligencias o

investigaciones que se consideren oportunas para comprobar la veracidad de información notificada, siempre y cuando sean aceptados por la normativa laboral vigente.

Dichas diligencias podrán consistir en:

- I. Entrevistas con el investigado o con otras personas que serán debidamente documentadas y registradas.
- II. Solicitudes de información y documentación al investigado o a terceros.
- III. Recabar toda información o documentación que estime necesaria a todas las áreas o sociedades del Grupo GERONTORIOJA, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos, el derecho laboral aplicable y los derechos fundamentales del investigado.
- IV. Solicitar el apoyo de investigadores externos para el análisis de determinada información.
- V. Cualquier otra diligencia que el Compliance Officer considere necesaria para llevar a cabo la investigación.

Todas las diligencias practicadas por el Compliance Officer serán confidenciales y deberán ser reflejadas por escrito para acreditar que han sido llevadas a cabo.

El Compliance Officer realizará un Informe Final que contendrá:

- Propuesta de sanción o archivo, debidamente justificada.
- Diligencias practicadas con los resultados obtenidos.
- Las posibles infracciones de normativas o políticas internas o de los procedimientos infringidos.
- Una propuesta de medidas disciplinarias respecto al responsable o responsables.
- Las alegaciones del investigado, otorgándole un plazo no inferior a 10 días hábiles, para que pueda hacer alegaciones y aportar las pruebas que considere oportunas.

## **5.2 Decisión, ejecución y cierre.**

El Informe Final sobre el contenido de la comunicación será remitido, en caso de propuesta de sanción, a la Dirección de la empresa de la que proviene la conducta, que será quien deba ejecutar la sanción basada en la información que le ha sido remitida.

Una vez el investigado ha sido sancionado, la comunicación es archivada y registrada con toda la información del proceso.

## **6. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Principios informadores del protocolo.

El presente documento, con el fin de garantizar un procedimiento con todas las garantías legales y procesales se basa en los siguientes principios informadores:

- Presunción de inocencia.
- Contradicción.
- Confidencialidad.
- No represalias al Denunciante.

### Derechos y obligaciones del Denunciante

Se garantizará la confidencialidad de la identidad del Denunciante, no divulgando las investigaciones a otros empleados o representantes de Grupo GERONTORIOJA.

No obstante, dicha divulgación podrá ser necesaria en virtud de una investigación llevada a cabo por una autoridad como la Policía, el Ministerio Fiscal, un órgano judicial u otra autoridad competente.

No cabrá ningún tipo de represalia o consecuencia negativa contra el Denunciante por el hecho de la comunicación, salvo que la investigación interna determine que la comunicación ha sido realizada con conocimiento de su falsedad o que se ha realizado con temerario desprecio hacia la verdad, mala fe o abuso de derecho.

La realización de comunicaciones falsas, con temerario desprecio hacia la verdad, mala fe o abuso de derecho constituye una infracción grave de las políticas de Grupo GERONTORIOJA y podrá dar lugar a las correspondientes sanciones disciplinarias.

Los Denunciantes que hayan participado en la infracción de las políticas de Grupo GERONTORIOJA no resultarán exentos de su eventual responsabilidad por el mero hecho de haber formulado la comunicación.

### Derechos y obligaciones del investigado

El investigado deberá comparecer ante el Compliance Officer cuando sea requerido para ello, con el fin de asegurar el buen fin de la investigación.

Durante la investigación el investigado podrá estar asistido de abogado.

En cualquier momento durante la investigación, el investigado podrá exponer su versión completa de los hechos al Compliance Officer, tanto verbalmente como por escrito, y aportar a la investigación cuantos documentos o testimonios considere oportunos para el esclarecimiento de los hechos. La entrevista podrá ser documentada.

El investigado será informado de las decisiones que pueda adoptar Grupo GERONTORIOJA como resultado de la investigación.

El investigado deberá mantener la confidencialidad acerca de la existencia de la investigación y su contenido.

En caso de incumplimiento por parte del investigado de las obligaciones descritas anteriormente, podrá aplicársele la sanción disciplinaria que corresponda.

Derechos y deberes de las personas llamadas a colaborar con la investigación.

Todas las personas reflejadas en el alcance del presente procedimiento deberán colaborar con la investigación. En particular, deberán:

- Comparecer a entrevistas con el Compliance Officer, en el caso de que sean requeridas para ello, contestando a todas las preguntas formuladas.
- Contestar a todos los requerimientos de información o documentación formuladas por el Compliance Officer.
- Facilitar al Compliance Officer todos los documentos que sirvan para acreditar los hechos comunicados.
- Mantener absoluta confidencialidad acerca de la existencia de la investigación y de su contenido.

El incumplimiento de las obligaciones anteriores podrá dar lugar a la imposición de la sanción disciplinaria que corresponda.

El mero hecho de ser una persona colaboradora no investigada nunca podrá ser merecedor de sanción ni de represalia alguna.

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El Canal Ético de Grupo GERONTORIOJA cumple con la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos digitales y con el Reglamento General de Protección de Datos. Así, los periodos de conservación y los requisitos de información a los interesados han sido establecidos según el artículo 24 de la LOPDGDD.

Los datos personales facilitados con ocasión de las comunicaciones y obtenidos a resultas de la investigación interna correspondiente serán tratados únicamente para la gestión de estas.

## **8. REVISIÓN**

El presente procedimiento será actualizado y revisado periódicamente en conformidad con los cambios organizativos, legales y evaluaciones del uso del Canal Denuncias.