

CARTA DEL ALERTADOR

SERUNION

¿Para qué sirve la línea directa de denuncia de irregularidades?

El Grupo Elior ha implantado un canal de denuncias externalizado que permite comunicar denuncias de forma confidencial a través de una herramienta gestionada por un proveedor externo e independiente (Whispli).

Cuando entren dentro del ámbito de aplicación definido en la presente Carta, las denuncias se transmitirán a un Gestor de Casos, que será responsable de su tramitación.

El Grupo, comprometido con la promoción de una cultura de diálogo, anima a todos sus colaboradores y colaboradoras a leer la presente Carta y a utilizar el canal de denuncias para comunicar cualquier situación que deba ser reportada.

¿Puedo denunciar un problema?

Una denuncia podrá ser presentada ante el Grupo Elior por cualquier persona directamente afectada por los hechos, que haya sido testigo de los mismos o que haya tenido conocimiento de ellos en el ámbito profesional (en adelante, el «Autor de la denuncia»). Entre ellas se incluyen:

- Los colaboradores y colaboradoras (empleados/as, accionistas, directivos/as y representantes), incluidos aquellos externos y ocasionales (trabajadores temporales, aprendices y becarios/as).
- Las personas cuya relación laboral con el Grupo Elior haya finalizado, siempre que la información se haya obtenido en el marco de dicha relación.
- Las personas que hayan presentado una candidatura para un puesto en el Grupo Elior, siempre que la información se haya obtenido durante el proceso de selección.
- Los contratistas del Grupo Elior, así como sus subcontratistas.
- Los accionistas del Grupo Elior.
- Los clientes y cualquier otra parte interesada externa afectada.

¿Qué puedo denunciar?

El canal de denuncias permite comunicar los siguientes hechos:

- Infracciones de las normas de competencia (p. ej., intercambio de información confidencial o acuerdos sobre precios).
- Corrupción (p. ej., ofrecer o recibir una ventaja indebida a cambio de la adjudicación de un contrato).
- Tráfico de influencias (p. ej., remunerar a un tercero para obtener una ventaja indebida gracias a su influencia sobre una autoridad o administración).
- Conflictos de intereses (p. ej., favorecer a un proveedor con el que exista una relación personal o familiar).
- Blanqueo de capitales / financiación del terrorismo.
- Fraude.
- Acoso laboral y/o sexual y discriminación.
- Atentados contra la integridad física de las personas.
- Vulneraciones de la protección de datos personales / RGPD.
- Incumplimientos de las normas de higiene y calidad.
- Impactos negativos sobre el medio ambiente o sobre los derechos humanos y las libertades fundamentales.

- Incumplimientos de las normas de salud y seguridad en el trabajo o existencia de condiciones laborales indignas.
- Cualquier otra infracción de una ley o reglamento, o cualquier incumplimiento de las normas internas del Grupo Elior (p. ej., los Principios Éticos o la Guía de Integridad).

¿Es posible denunciar un comportamiento inadecuado (bromas repetidas con connotación sexual) en nombre de un/a compañero/a que no se siente cómodo/a hablando de ello?

Las bromas repetidas con connotación sexual pueden considerarse acoso sexual. Como tal, este tipo de comportamiento puede denunciarse a través de la línea directa de denuncias.

Una persona empleada puede presentar una denuncia sobre hechos que le hayan sido comunicados en un **contexto profesional**, aunque no se vea directamente afectada, siempre que los intereses en cuestión sean legítimos (en particular , si entran en el ámbito de aplicación de la presente Carta).

¿Cómo puedo presentar una denuncia?

Un informe puede presentarse a través de cualquiera de los canales de comunicación descritos a continuación. El autor de la denuncia puede aportar cualquier elemento que pueda respaldar los hechos comunicados, independientemente de su formato o soporte.

Se puede denunciar:

Por teléfono (únicamente para España e Italia), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en los siguientes números:

- **España:** +34 900 933 290
- **Italia:** +39 800 934 362

La denuncia será recogida por un operador de IA, según su preferencia, en inglés, español o italiano.

A través de la plataforma de denuncias Whispli, accesible desde la página de Integridad y Compliance del sitio web de Elior Group, OnePlace o escaneando el código QR que figura a continuación:

La herramienta está disponible en todos los idiomas del Grupo, entre ellos:

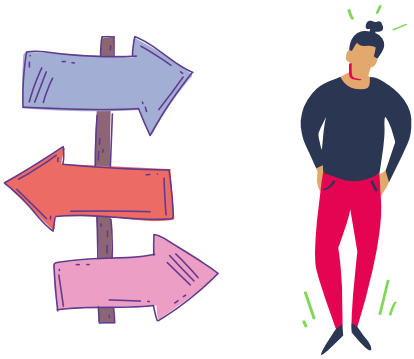
Por correo electrónico:
compliance.spain@elior.com

Recordatorio amistoso

Las denuncias anónimas se gestionan del mismo modo que las demás denuncias. Sin embargo, cuando se presentan fuera de la plataforma de denuncias, puede no ser posible informar al autor de la denuncia sobre el seguimiento dado a la misma, debido a las limitaciones derivadas de su anonimato.

Asimismo, la falta de comunicación con el Gestor del caso puede limitar la eficacia de la investigación.
Para facilitar el seguimiento de la denuncia y los intercambios seguros con el Gestor del caso, se recomienda utilizar la plataforma de denuncias, crear una cuenta Whispli y/o descargar la aplicación móvil.

La denuncia solo se tramitará tras una revisión preliminar destinada a verificar que los hechos descritos son suficientemente coherentes y están adecuadamente fundamentados.



¿Tengo que pasar por la línea directa de denuncia de irregularidades para hacer una denuncia?

No. La línea de denuncias específica no tiene por objeto sustituir a los demás canales de comunicación de denuncias, sino poner a disposición de los autores de denuncias una herramienta complementaria que garantice un mayor nivel de confidencialidad. La elección del canal utilizado queda siempre a su criterio.

Así, una denuncia puede presentarse directamente ante una persona de confianza dentro de la organización: el superior jerárquico, un referente de Compliance (a través de la pestaña de contacto del sitio web de Elior Group), la Dirección Jurídica, la Dirección de Recursos Humanos o un representante de los trabajadores.

Asimismo, es posible presentar una denuncia directamente ante las autoridades externas competentes, incluyendo, en su caso, de conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante o los organismos autonómicos equivalentes, sin perjuicio de la posibilidad de dirigirse a las autoridades administrativas, fiscales o judiciales competentes.

¿Qué seguimiento se dará a mi denuncia?

Se acusará recibo de la denuncia (indicando la fecha y la hora de recepción) al autor de la denuncia por parte del Gestor del caso en un plazo de siete días hábiles desde su presentación. Este verificará que los hechos comunicados entran dentro del ámbito de aplicación del sistema y que presentan un nivel suficiente de coherencia para ser objeto de comprobaciones más exhaustivas.

A más tardar, en un plazo de tres meses a partir del acuse de recibo de la denuncia, el autor de la denuncia será informado por el Gestor del caso de la decisión adoptada respecto al seguimiento de la denuncia:

- Bien del cierre de la denuncia cuando esta sea inadmisible. La notificación precisará los motivos de dicha decisión (por ejemplo, por quedar fuera del ámbito del sistema de denuncias o por estar insuficientemente documentada). En su caso, el autor de la denuncia será orientado hacia el interlocutor interno competente.
- Bien de la decisión de no abrir una investigación cuando la denuncia sea admisible, pero los elementos disponibles permitan confirmar o descartar las alegaciones sin necesidad de realizar investigaciones adicionales. En su caso, se adoptarán las medidas correctoras adecuadas.
- O bien la apertura de una investigación cuando la denuncia sea admisible y sean necesarias investigaciones complementarias para verificar las alegaciones y, en su caso, determinar las medidas correctoras adecuadas.

¿Cómo estoy protegido/a en caso de denuncia?

De conformidad con la ley, no se tolerará ninguna medida de represalia contra un alertador.

El alertador goza de un estatuto de protección destinado a protegerle frente a cualquier consecuencia negativa derivada de una denuncia, siempre que esta se haya realizado de buena fe y que el alertador tenga motivos razonables para creer que la denuncia era necesaria para salvaguardar los intereses afectados (la seguridad y la salud de los colaboradores y colaboradoras, de los comensales, la protección de la reputación del Grupo Elior en materia de integridad, etc.).

Así, el Grupo Elior prohíbe cualquier medida de represalia, amenaza o intento de recurrir a tales medidas, en particular bajo las siguientes formas:

- Suspensión, apartamiento temporal, despido o medidas equivalentes;
- Degradación profesional o denegación de promoción;
- Traslado de funciones, cambio de lugar de trabajo, reducción salarial o modificación del horario de trabajo;
- Suspensión de la formación;
- Evaluación del desempeño o certificado de trabajo negativo;
- Medidas disciplinarias impuestas o aplicadas, amonestación u otra sanción, incluida una sanción económica;
- Coacción, intimidación, acoso u ostracismo;
- Discriminación, trato desfavorable o injusto;
- No conversión de un contrato de trabajo temporal en un contrato indefinido;
- No renovación o rescisión anticipada de un contrato de trabajo de duración determinada o de un contrato temporal;
- Inclusión en listas negras a escala sectorial o del ámbito profesional;
- Perjuicios, incluidos los daños a la reputación de la persona, en particular a través de servicios de comunicación pública en línea, o pérdidas económicas, incluida la pérdida de actividad y de ingresos;
- Rescisión anticipada o cancelación de un contrato de suministro de bienes o servicios;
- Revocación de una licencia o de una autorización;
- Derivación abusiva a un tratamiento psiquiátrico o médico.

Importante: todas las terceras personas que ayuden a una persona a denunciar, p.e. sindicatos, ONG, familiares, compañeros/as… también están protegidas por esta Carta y tienen derecho al mismo nivel de protección que la persona denunciante.

En el marco de una licitación organizada por el Grupo, la empresa del hermano de tu jefe gana el contrato a pesar de que su oferta era menos ventajosa que las de otros competidores. Dudas en denunciar esta situación porque temes sufrir represalias. También teme ser sancionado si su denuncia resulta infundada o inexacta.

En el Grupo no se tolerará ninguna forma de represalia contra un/a denunciante. Por otra parte, la presentación de una denuncia que posteriormente se demuestre inexacta o infundada no justifica la adopción de medidas disciplinarias, siempre que la persona denunciante haya actuado de buena fe.

Por el contrario, cualquier denuncia efectuada de mala fe, que tenga por objeto perjudicar a personas o sociedades, o que contenga alegaciones que su autor sepa que son falsas, podrá ser objeto de sanciones disciplinarias, incluso penales.

¿Cómo se protege mi confidencialidad?

El Grupo Elior garantiza el tratamiento confidencial de toda la información recopilada a través del sistema de denuncias, que únicamente registra los datos personales proporcionados por el alertador o aquellos necesarios para la gestión de la denuncia, incluidos, en particular, todos o algunos de los siguientes elementos (según la información comunicada):

- La identidad, los datos de contacto y el cargo del autor o de los autores de la denuncia;
- La identidad, el cargo y los datos de contacto de las personas que hayan facilitado la comunicación de la denuncia, en su caso;
- La identidad, el cargo y los datos de contacto de las personas objeto de una denuncia;
- La identidad, el cargo y los datos de contacto de las personas entrevistadas en el marco de la gestión de la denuncia, cuando sea necesario;
- La identidad, el cargo y los datos de contacto de las personas que intervienen en la recepción o gestión de la denuncia, cuando sea necesario;
- Los hechos denunciados;
- Los elementos recopilados en el marco de la verificación de los hechos denunciados;
- El informe de las actuaciones de verificación y las medidas adoptadas como consecuencia de la denuncia.

Los datos recogidos en el Espacio Económico Europeo no se transferirán a un país externo al Espacio Económico, salvo que exista una decisión de adecuación.

La identidad del alertador solo se comunicará dentro de la empresa, cuando sea necesario, a aquellas personas que deban conocerla para llevar a cabo la verificación o la gestión de la denuncia y de sus consecuencias, y únicamente después de la firma de un compromiso específico de confidencialidad. Del mismo modo, su identidad no se comunicará en ningún caso a las personas afectadas por la denuncia.

Fuera de los casos mencionados anteriormente, los elementos que puedan permitir identificar al alertador no podrán ser divulgados sin su consentimiento, salvo ante una autoridad judicial o para cumplir una obligación legal.

Del mismo modo, los elementos que permitan identificar a la persona afectada por una denuncia no podrán divulgarse, salvo ante una autoridad judicial o para cumplir una obligación legal, hasta que se haya determinado el carácter fundado de la denuncia.

¿Cómo se almacenan mis datos y cuáles son mis derechos de acceso / rectificación?

Los datos se recopilan en una herramienta de acceso restringido alojada por un proveedor externo, a la que únicamente pueden acceder los gestores de casos autorizados y titulares de una licencia, mediante un identificador y una contraseña.

Si la denuncia se presenta ante una persona interna de confianza, esta responderá a las preguntas relativas a las modalidades de conservación de los datos y, de manera más general, a cualquier cuestión relacionada con la recopilación de datos.

Los datos recopilados solo se conservarán durante el tiempo necesario para la gestión del caso examinado.

Serán eliminados tan pronto como su conservación deje de ser necesaria desde un punto de vista legal (por ejemplo, en función de la duración de un procedimiento judicial cuando este se haya iniciado) o, cuando sea posible, se conservarán de forma anonimizada (es decir, suprimiendo o neutralizando los datos personales contenidos en la información conservada).

Asimismo, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos («RGPD»), toda persona identificada en el sistema de alertas puede acceder a los datos que le conciernen y solicitar, en su caso, su rectificación o supresión.

También podrá oponerse al tratamiento de sus datos, aunque únicamente dentro de los límites establecidos en el artículo 21 del RGPD (es decir, cuando no existan motivos legítimos e imperiosos que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades de la persona afectada). No obstante, no podrá obtener, en virtud de su derecho de acceso, información relativa a terceros y, en particular, la identidad del alertador.

Para cualquier información o para ejercer sus derechos en materia de protección de datos personales, el alertador o cualquier persona afectada puede dirigirse a: : **lopd@elior.com** (dirección de correo electrónico local) **o gdpr-contact@eliorgroup.com** (dirección de correo electrónico del Grupo)**.**

¿Cómo se informa a la persona implicada por la descripción?

De conformidad con el RGPD, el Gestor de Casos informará a la persona afectada por una denuncia en un plazo razonable que, por regla general, no excederá de un mes.

Asimismo, le comunicará los hechos que se le imputan, así como las modalidades para ejercer sus derechos de acceso y rectificación. No obstante, la información a la persona afectada podrá facilitarse únicamente después de la adopción de medidas cautelares cuando estas resulten indispensables, en particular para evitar la destrucción de pruebas necesarias para la gestión de la denuncia.

Además, la información proporcionada a la persona afectada no incluirá datos relativos a la identidad del autor de la denuncia ni a la de terceros.

Cabe señalar que el Grupo Elior se compromete a aplicar el principio de proporcionalidad en la eventual imposición de sanciones en caso de que la denuncia resulte fundada.