

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN
CANAL ÉTICO

Kelcall

POLÍTICA GENERAL
DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN
2023



ÍNDICE

1.	Introducción	2
2.	Ámbito subjetivo de la Política	2
3.	Ámbito objetivo de la Política	3
4.	Procedimiento	4
5.	Confidencialidad	6
6.	Ausencia de represalias	6
7.	Revisión del Sistema Interno de Información.....	8

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, la “**Ley de Protección del Informante**”), los sistemas internos de información de las compañías suponen el cauce preferente para informar sobre determinadas infracciones administrativas, penales u otras infracciones del ordenamiento jurídico que la Ley de Protección del Informante, basada a su vez en el Derecho de la Unión Europea en esta materia, considera de particular trascendencia.

KELCALL dispone de una cultura ética y de cumplimiento normativo muy arraigada. En este sentido, la involucración de todo el personal y la comunicación interna son valores fundamentales de esta Compañía, por lo que KELCALL anima a todos los miembros del equipo a utilizar el Sistema Interno de Información objeto de esta Política, con la finalidad de elevar a los responsables competentes cualquier preocupación legítima sobre posibles irregularidades halladas en el desarrollo del negocio de KELCALL, a la mayor brevedad posible y en la forma indicada en el presente documento.

Los miembros del equipo de la Compañía son a menudo los primeros en detectar malas prácticas y conductas fraudulentas en su lugar de trabajo. Sin embargo, en ocasiones pueden sentir cierta reticencia a la hora de expresar sus preocupaciones por diversas razones, incluyendo miedo a sufrir represalias u otras consecuencias negativas. La presente Política tiene como objetivo abordar esas reticencias y animar a cualquier miembro del equipo de KELCALL a reportar cualquier acto ilícito, mala práctica o contravención de la ley o de las normas internas de KELCALL cometida en el desarrollo de la actividad de la Compañía, y de los que tenga conocimiento en el desempeño de su trabajo.

Por todo ello, con el objetivo de garantizar una gestión adecuada, independiente, objetiva, segura y confidencial de las consultas, comunicaciones o incidencias que pudiesen darse en KELCALL, y a fin de iniciar las acciones correctoras pertinentes en los casos en los que se estime necesario, KELCALL cuenta con un canal de consultas y comunicaciones, denominado Sistema Interno de Información o Canal Ético, con las características que se desarrollan a continuación.

La presente Política General reguladora del Sistema Interno de Información, consta alojada en la página web de KELCALL, en su página de inicio, en una sección separada y fácilmente identificable.

2. ÁMBITO SUBJETIVO DE LA POLÍTICA

La presente Política es aplicable a las personas que hayan obtenido información sobre infracciones en su contexto laboral o profesional en el desarrollo de la actividad de KELCALL SERVICES IBERIA S.L. y de todas sus filiales y participadas que existan en cada momento (conjuntamente, “**KELCALL**” o la “**Compañía**”), y en particular a:

- (i) trabajadores de la Compañía;
- (ii) autónomos contratados por la Compañía;
- (iii) subcontratistas de la Compañía y sus empleados y representantes;
- (iv) accionistas y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de la Compañía, incluidos los miembros no ejecutivos;
- (v) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores de la Compañía
- (vi) personas que hayan prestado servicios a la Compañía en el pasado, en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada,
- (vii) voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración,
- (viii) futuros trabajadores de la Compañía, cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual;
- (ix) cualquier persona no mencionada en los apartados anteriores que pudiera actuar bajo el ámbito de dirección, supervisión, vigilancia y control de la Compañía, y que actúe en nombre o representación de KELCALL.

En las sociedades en las que la sociedad matriz KELCALL SERVICES IBERIA S.L., ostente el control en cada momento, esta Política se aplicará de manera directa. En las sociedades en las que la sociedad matriz KELCALL SERVICES IBERIA S.L. no ostente una participación de control, se promoverá activamente su adopción y su incorporación a la normativa interna, en los órganos de gobierno y gestión de la empresa.

3. ÁMBITO OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Las personas a las que resulta aplicable la presente Política deberán reportar, en la forma prevista en este documento, cualquier infracción significativa de (i) la legislación vigente, (ii) el Código de Conducta de la Compañía, (iii) las políticas internas de la Compañía, o (iv) los protocolos y procedimientos implementados en KELCALL que resulten de aplicación.

A continuación se relacionan las cuestiones más relevantes que deben ser objeto de comunicación a través del Sistema Interno de Información, que constituirá el cauce preferente para ello:

- (i) Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones en materia de contratación pública, servicios, productos y mercados financieros, seguridad de los productos, de los alimentos y del transporte, protección del medio ambiente, sanidad animal, seguridad nuclear, salud pública,

protección de los consumidores, privacidad y protección de datos, seguridad de las redes y los sistemas de información, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, competencia y mercado interior de la Unión Europea, o fraude financiero.

- (ii) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- (iii) Otras infracciones que, aunque no se encuentren entre los supuestos anteriores, sean constitutivas de:
 - (a) malas prácticas financieras o contables;
 - (b) fraude fiscal, a la Seguridad Social o en materia de subvenciones;
 - (c) corrupción, soborno o chantaje;
 - (d) peligros para la salud y seguridad de cualquier persona o grupo de personas;
 - (e) abusos o acoso (incluido el acoso físico o moral, de cualquier tipo);
 - (f) daños al medio ambiente;
 - (g) infracción del ordenamiento penal;
 - (h) incumplimiento de las obligaciones legales en general;
 - (i) incumplimiento del Código de Conducta de la Compañía u otras políticas y normas internas aplicables en KELCALL;
 - (j) incumplimiento de los procedimientos y controles internos;
 - (k) ocultamiento de cualquiera de las circunstancias anteriores.

A través del Sistema Interno de Información, también pueden plantearse consultas en caso de duda sobre la legalidad de una acción o sobre la aplicación del Código de Conducta de la Compañía u otras políticas y normas internas aplicables en KELCALL.

4. PROCEDIMIENTO

Las personas a las que sea aplicable la presente Política que tengan conocimiento de alguna de las infracciones o malas prácticas referidas en el apartado precedente, estarán sujetas al deber ineludible de informar de ello a través del Sistema Interno de Información habilitado al efecto por KELCALL, conforme a lo previsto en este documento. La omisión de este deber se considera una conducta de ocultación, sancionable en tanto que contraria al Código de Conducta y a las restantes políticas internas vigentes en la Compañía.

Los destinatarios de esta Política deberán, a tal fin, informar de la infracción o mala práctica de la que hayan tenido conocimiento al Responsable del Sistema Interno de Información que será, D. Antonio F. Gómez del Peral, Director del RRHH de KELCALL.

A tal fin, se informará de la infracción o mala práctica a través de la plataforma web Canal de Denuncias Bizneo HR <https://kelisto.bizneohr.com/whistleblowing-channel>, que se ha habilitado como canal de comunicación del Sistema Interno de Información, y que garantiza la confidencialidad de las comunicaciones intercambiadas. Las comunicaciones remitidas a través de esta plataforma son recibidas por el Responsable del Sistema Interno de Información quien, si así lo estima adecuado por la naturaleza o gravedad de las preocupaciones planteadas, iniciará una investigación preliminar.

El Responsable del Sistema Interno de Información desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de gobierno y gestión de KELCALL, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

En todo caso, el Responsable del Sistema Interno de Información será un directivo de la Compañía, que ejercerá su cargo con independencia del órgano de administración o de gobierno de esta. Cuando el Responsable del Sistema desempeñe también otras funciones propias de su puesto o cargo junto a las del Responsable del Sistema, se evitará en todo caso la incursión en posibles situaciones de conflicto de interés.

Cuando una comunicación sea recibida por un miembro del equipo no competente en su gestión según lo establecido en esta Política, el receptor de la comunicación deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema Interno de Información por el conducto indicado anteriormente. En todo caso, en el supuesto de que Usted reciba una comunicación de este tipo sin ser la persona competente, tenga en cuenta a estos efectos que la Ley de Protección del Informante tipifica como infracción muy grave la vulneración de la confidencialidad de la identidad del informante y cualquier otro aspecto sobre la información objeto de comunicación a través del Sistema Interno de Información.

Será posible la presentación y la posterior tramitación de comunicaciones anónimas a través del Sistema Interno de Información, si así lo desea el informante. No obstante, para facilitar la investigación de la infracción y con el fin de evitar en algunos casos un mal uso del Sistema Interno de Información con fines inadecuados, es recomendable que el informante se identifique. En todo caso, se garantizará la confidencialidad de su identidad y la ausencia de cualquier represalia, según lo previsto en esta Política.

En todo caso, al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir notificaciones.

El Responsable del Sistema Interno de Información llevará un libro-registro de todas las comunicaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en esta Política. Este libro-registro no será público y únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquélla, podrá accederse total o parcialmente a su contenido.

Junto a esta Política, el órgano de administración de la Compañía ha aprobado un procedimiento de gestión de informaciones a través del Sistema Interno de Información. El Responsable del Sistema, por su parte, responderá de su tramitación diligente. El procedimiento será comunicado a todos los miembros del equipo de la Compañía por las mismas vías que la presente Política, incluyendo su publicación en la web corporativa.

Los responsables directos deberán asegurarse de que las personas bajo su responsabilidad estén familiarizadas con los contenidos de la presente Política y respeten las reglas y principios de conducta que les sean aplicables. El Responsable del Sistema Interno de Información estará disponible para cualquier consulta y para responder a las preguntas que puedan surgir relacionadas con el Sistema Interno de Información.

5. CONFIDENCIALIDAD

Las consultas y comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información de KELCALL son gestionadas por la Compañía de acuerdo con los procedimientos establecidos a nivel corporativo, que son garantes de la agilidad, rapidez, confidencialidad y objetividad necesarias en estas situaciones.

El Sistema Interno de Información de KELCALL ha sido diseñado y se encuentra gestionado de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de esta, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Los informes sobre infracciones y posibles sanciones se tratarán de forma confidencial y reservada.

6. AUSENCIA DE REPRESALIAS

Cualquier represalia contra cualquier persona que haya expresado una preocupación, realizado una consulta, o que informe sobre alguna posible irregularidad o participe en cualquier investigación posterior relacionada conforme a lo dispuesto en esta Política estará terminantemente prohibida.

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia.

Se entenderá por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

A título enunciativo, se consideran represalias las siguientes:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo, y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; todo ello salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación o trato desfavorable o injusto.

Aquellos miembros del equipo de KELCALL que, demostradamente, hayan participado en alguna represalia a un informante podrán ser objeto de medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

Cualquier persona que crea ser objeto de represalias según lo aquí previsto deberá informar lo antes posible a su responsable directo o superior, para su investigación inmediata. En los casos en que el informante no esté satisfecho con la respuesta de su responsable directo o superior con quien haya contactado, o bien cuando sea incómodo, por cualquier motivo, abordar esas preocupaciones con ellos, dicha persona podrá ponerse en contacto directamente con el Responsable del Sistema, a través del Sistema Interno de Información.

No obstante todo lo anterior, quienes actúen de mala fe en la presentación de comunicaciones, o presenten comunicaciones falsas o informes engañosos con conducta claramente negligente, podrán ser objeto de medidas disciplinarias igualmente severas.

7. REVISIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El órgano de administración de KELCALL es el órgano responsable de la implantación del Sistema Interno de Información, previa consulta con la representación legal de los trabajadores cuando proceda.

El Responsable del Sistema Interno de Información revisará, con periodicidad al menos anual, todas las cuestiones que hayan sido objeto de comunicación en el periodo anterior, para asegurarse de que han sido investigadas adecuadamente y de que esta Política y el procedimiento de gestión de informaciones se han seguido y cumplido en todos sus términos. El Responsable del Sistema Interno de Información incluirá esta cuestión en su informe periódico de seguimiento del Sistema de Gestión del Riesgo Penal.

El Responsable del Sistema Interno de Información realizará, asimismo, un seguimiento de la eficacia del Sistema Interno de Información, para garantizar que se ha llevado a cabo una investigación proporcionada e independiente de los asuntos planteados, y que se adoptan en cada caso las medidas adecuadas.

* * *