PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - CANAL DENUNCIA -

AICOX SOLUCIONES, S.A.U.

ÍNDICE

01. INTRODUCCIÓN 2
02. ÁMBITO DE APLICACIÓN 2
a. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Denuncia? 2
b. ¿Qué hechos puedo comunicar? 2
c. Órgano Competente 3
03. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL CANAL DENUNCIA 4
04. OBLIGACIONES Y DERECHOS 5
a. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona denunciante de buena fe? 5
b. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona afectada? 6
05. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES 7
a. ¿Cómo presento la denuncia? 7
b. ¿Es obligatorio identificarse? 7
c. Canales externos de comunicación 8
d. Fases de gestión de una denuncia 8
06. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 10

01. INTRODUCCIÓN

El Sistema Interno de Información, en adelante “Canal Denuncia”, es un paso más dentro de nuestra **estrategia de cumplimiento**, que persigue el mantenimiento de nuestra organización con una cultura ética, transparente e íntegra.

El Canal Denuncia de Aicox Soluciones se ha diseñado como un instrumento puesto a disposición de todos los **grupos de interés** de la organización para **comunicar de manera confidencial, incluso anónima,** cualquier información sobre hechos contrarios a nuestros principios y valores, incumplimientos de la legislación vigente o normativa interna, de tal manera que se prevenga la comisión de hechos que puedan conllevar daños de cualquier naturaleza a la organización, sus personas o terceros relacionados.

En este **procedimiento** se expone el ámbito de aplicación del Canal Denuncia, quién puede utilizarlo y qué conductas se pueden comunicar; quién es el órgano competente y cuáles son sus funciones, cuáles son las garantías y principios que rigen la gestión de las denuncias recibidas; los derechos y obligaciones de las personas interesadas; cómo es el funcionamiento propio del Canal Denuncia y cómo se van a tratar los datos de carácter personal.

Esta iniciativa asumida por el Administrador Único y la Junta Directiva, acompañados por el Comité de Ética, ofrece las máximas **garantías personales** (no represalias, confidencialidad, anonimato, integridad, diligencia, etc.) con los mejores **aseguramientos tecnológicos** (accesibilidad, encriptado de información, servidores ajenos a la organización, trazabilidad, gestión documental, etc.).

02. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento contiene la regulación del Canal Denuncia.

Su ámbito de aplicación se extiende a todas las sociedades que componen o pueden llegar a componer Aicox Soluciones, S.A.U. y/o el Grupo Aicox.

a. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Denuncia?

El Canal Denuncia está disponible para todas las personas vinculadas a Aicox Soluciones **como accionistas, empleados, proveedores, clientes, becarios o candidatos**, así como para **terceros** relacionados con la organización.

b. ¿Qué hechos puedo comunicar?

Los hechos que pueden ser informados a través del Canal Denuncia son todos aquellos que supongan un incumplimiento de nuestros principios y valores, de la legislación vigente o de la normativa interna de la organización, sus protocolos y procedimientos.

Siguiendo la normativa aplicable, las denuncias transmitidas a través del Canal Denuncia deben referirse a conductas, ya sean acciones u omisiones, que puedan constituir:

- Infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937.

- Infracciones del Código Penal Español o infracciones administrativas graves o muy graves.

- Infracciones de la normativa interna de Aicox Soluciones, S.A.U., como el Código Ético, la Política de Prevención de Conflictos de Interés, la Política Anticorrupción, la Política de Atenciones y Regalos, el Protocolo de Igualdad y el Protocolo contra el acoso sexual o laboral.

De manera específica, las denuncias enviadas a través del Canal Denuncia se pueden categorizar como hechos relacionados con acoso, fraude y corrupción, prácticas contrarias al Código Ético, blanqueo de capitales, riesgos de seguridad y salud, malas prácticas en los negocios, respeto e igualdad de oportunidades o riesgos medioambientales.

No serán tramitadas mediante el Canal Denuncia comunicaciones relacionadas con conflictos interpersonales que afecten únicamente al interés personal (cuestiones contractuales, laborales, vacacionales, etc.) o comunicaciones relacionadas con incidencias sobre servicios prestados (atención al cliente), que se llevarán a través de los cauces específicos habilitados.

Por supuesto, no serán objeto de tratamiento a través del Canal Denuncia aquellas comunicaciones realizadas conscientemente de manera falsa o de mala fe, constituyendo una infracción muy grave y ocasionando la apertura de medidas sancionadoras para aquellas personas hagan uso del Canal con este propósito.

c. Órgano Competente

El Órgano responsable de gestionar el Canal Denuncia de Aicox Soluciones es el **Comité de Ética**, quien ha designado a la **Directora Jurídica** como Responsable del Canal Denuncia.

La Directora Jurídica se encargará de supervisar el Canal Denuncia, asignando los recursos necesarios para un correcto funcionamiento, velando en todo momento por garantizar los principios que se recogen en el presente Procedimiento, de manera completamente autónoma e independiente dentro de la organización.

03. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL CANAL DENUNCIA

El Canal Denuncia, debido a su finalidad, se rige por unos principios y garantías que nos permiten gestionar las comunicaciones de forma eficaz e integral. Estos principios son:

- **Comunicación:** el Comité de Ética dará a conocer el Canal Denuncia, sus garantías y funcionamiento a todas las partes interesadas a través de estrategias de sensibilización e información y se incluirán acciones formativas dentro del plan anual específicas sobre el uso del Canal Denuncia.

- **Accesibilidad:** asegurando un acceso fácil desde la propia web.

- **Confidencialidad:** durante todo el proceso, independientemente de la forma verbal, escrita o canal de denuncia que se haya utilizado, los datos proporcionados por las partes interesadas se tratarán de forma estrictamente confidencial. Además, se puede comunicar de manera anónima. Todas las personas involucradas en una denuncia serán llamadas para firmar las correspondientes cláusulas de confidencialidad, y existe obligación de cada una de ellas de remitir inmediatamente la información al responsable del sistema de información interno, es decir, la Directora Jurídica. Su oposición o incumplimiento serán considerados como infracciones graves.

- **Derecho de acceso a la información:** el denunciante podrá acceder al expediente de su denuncia y se mantendrá informadas a las personas involucradas de los resultados de la gestión que les afecten.

- **Gestión del conflicto de interés:** ante la posibilidad de incompatibilidades en cuanto a quienes reciben, investigan o deciden sobre la denuncia recibida, a través del Canal Denuncia se gestionará el conflicto de interés de tal manera que pueda apartarse a dicha/s persona/s del expediente. Todas las personas que participen del proceso deben evaluar y comunicar si suponen algún conflicto de interés y, en su caso, apartarse de la gestión.

- **Inexistencia de represalias:** se garantiza la inexistencia de represalias de ningún tipo para quien haga uso del Canal Denuncia de buena fe. Para esto, el Comité de Ética hará un seguimiento continuado a lo largo del tiempo para garantizar este principio con la supervisión de la Directora Jurídica.

- **Justicia:** se protegerán los derechos del denunciante e interesados. De inicio se presupondrá que todas las comunicaciones se hacen de buena fe y que todas las personas son inocentes salvo pruebas que evidencien lo contrario.

- **Diligencia:** el Responsable del Canal, junto con el Comité de Ética, tramitará diligentemente las informaciones que se le haya comunicado. En todo caso, se adoptará la decisión que resulte necesaria en el plazo máximo de tres (3) meses,

pudiendo ser prorrogada tres (3) meses más por causas justificadas que afecten al correcto transcurso de la investigación.

- **Proporcionalidad:** solo se llevarán a cabo aquellas medidas que sean útiles y necesarias a los fines y no causen un daño mayor que el que intenta prevenir la propia gestión.

- **Legalidad:** se respetará en todo momento la legislación vigente, especialmente en lo referente a protección de datos, derecho laboral y relación con las autoridades judiciales y administrativas.

04. OBLIGACIONES Y DERECHOS

Las personas interesadas disponen de obligaciones y derechos durante el proceso de gestión.

a. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona denunciante de buena fe?

La persona denunciante debe realizar **comunicaciones de buena fe**, que son aquellas que se basan en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un comportamiento irregular o daño, de manera veraz. Aunque no pueda aportarse en el momento de la denuncia material que soporte los hechos denunciados, las comunicaciones de buena fe son realizadas sin manifiesto desprecio a la verdad, sin ánimo de venganza, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de la persona afectada. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias.

Asimismo, la persona denunciante debe mantener la **confidencialidad** de la información de su denuncia y colaborar durante la gestión de la misma en los requerimientos que así solicite el Responsable del Canal Denuncia.

La persona denunciante **estará protegida** desde el inicio de la denuncia siguiendo los principios y garantías explicados en el apartado 3. Además, en base a 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*, la persona denunciante puede contar con información y asesoramiento y asistencia como medidas de apoyo.

Aicox Soluciones **no permitirá que se tomen represalias**, o amenazas de estas, incluyendo la suspensión de empleo, no renovación o terminación anticipada, adopción de medidas disciplinarias, daños, referencias negativas, denegación de formación o discriminación, entre otras, para aquellas personas que hagan uso del Canal Denuncia de buena fe.

Además, podrá hacer un **seguimiento** en todo momento del avance de la gestión de la denuncia a través de identificador y PIN aportado en la plataforma del Canal Denuncia, de manera confidencial, encriptada y segura. Existe un chat en este acceso que posibilitará la comunicación entre ambas partes, incluso con la persona denunciante anónima.

b. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona afectada?

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la denuncia tendrán **derecho** a la presunción de inocencia, al honor, a su defensa, a acceder al expediente y ser escuchadas, así como a la protección y medidas de apoyo establecidas para las personas denunciantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

El Comité de Ética **informará de los hechos** objeto de la denuncia a la persona afectada, de su estado o cualquier otra información que pudiera ser relevante en el menor tiempo posible, salvo que las circunstancias del caso lo desaconsejen o se pueda poner en riesgo la gestión. En ningún caso, la persona afectada conocerá datos que pudieran facilitar la identificación de la persona denunciante.

La investigación y la decisión en torno a los resultados de la misma serán adoptados por **personas imparciales**, guiadas sólo por la normativa que regula su funcionamiento.

La persona afectada podrá realizar las **alegaciones** que considere oportunas en su defensa y proponer al respecto medios de prueba. Si la investigación lo permite, podrá estar presente en el acceso a sus herramientas de trabajo, como correo electrónico o equipos informáticos, pudiendo solicitar la presencia de un representante de los empleados.

Asimismo, la persona afectada deberá **colaborar** durante el proceso de investigación, aportando la información que se le solicite y facilitando datos de forma veraz y, por supuesto, tendrá totalmente prohibido infligir cualquier tipo de venganza contra la persona la persona la persona denunciante, si conociera su identidad y deberá mantener una estricta confidencialidad sobre los datos conocidos.

05. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Las denuncias serán gestionadas de manera diligente por la Responsable del Canal Denuncia y el equipo designado a tal efecto, manteniendo las garantías y principios establecidos en el presente Procedimiento.

a. ¿Cómo presento la denuncia?

Aicox Soluciones pone a disposición de sus grupos de interés las siguientes vías de comunicación:

- **Vía web:** accediendo desde la página web corporativa o el siguiente enlace: https://aicox.canaldenuncia.app/
- **Vía telefónica:** llamando al +34 697 49 86 87 de lunes a jueves en horario de 9 a 18 horas y el viernes en horario de 9 a 15 horas.
- **Presencial o correo postal:** a la atención de la Responsable del Canal Denuncia en tsanchez@aicox.com

La vía web será la preferencial, especialmente en periodos vacacionales. En el caso de elegir la vía verbal habilitada en el Canal (mensaje de voz), la vía telefónica o la vía presencial, la persona denunciante debe saber que las conversaciones podrán ser grabadas informándole previamente del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016*. En todo caso, la persona denunciante revisará dichas grabaciones o transcripciones para verificar la autenticidad mediante su firma. La persona denunciante podrá solicitar una reunión presencial para presentar información, reunión que se programará dentro de los siete días siguientes a la solicitud de ésta.

b. ¿Es obligatorio identificarse?

No es obligatorio identificarse como persona denunciante, se permite la denuncia anónima.

Sin embargo, Aicox Soluciones recomienda e invita a la persona denunciante, siempre que sea posible, a identificarse para que, de esta manera, el Responsable del Canal Denuncia pueda protegerle de forma efectiva de posibles represalias y agilizar la investigación y recopilación de evidencias. En este caso, se garantiza absoluta confidencialidad de los datos identificativos.

No obstante, serán igualmente atendidas de manera confidencial aquellas comunicaciones anónimas que pudieran considerarse válidas para iniciar investigación.

c. Canales externos de comunicación

Toda persona física podrá informar ante la **Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.** cualquier incumplimiento u omisión de los principios y garantías establecidas en el presente documento que se respaldan en el cumplimiento de 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.*

Asimismo, la persona denunciante podrá recurrir a las Autoridades competentes para recibir asesoramiento, apoyo o trámite de su denuncia, recibiendo las mismas garantías establecidas para el Canal Denuncia interno, siempre y cuando se respeten las estipulaciones recogidas en la Ley anteriormente nombrada.

d. Fases de gestión de una denuncia

La gestión de las denuncias llevada a cabo por el Responsable del Canal Denuncia y el equipo específico designado, se realizará de manera homogénea en **cuatro fases principales:** recepción, investigación, decisión y Compliance (cierre).

Recepción y clasificación de la denuncia

Las denuncias presentadas llegarán al Responsable del Canal quien, tras un análisis preliminar, determinará la validación o no de las mismas.

- **Desestimación:** las denuncias sin fundamento, falsas o realizadas de mala fe serán desestimadas, sin perjuicio de iniciar las acciones sancionadoras que se consideren.
- **Envío a otro departamento:** si la información que contiene la denuncia no es objeto de tratamiento del Canal Denuncia, pero sí es interesante tenerla en cuenta como proceso de mejora en algún departamento de la organización.
- **Solicitud de información adicional:** en caso de duda o si la persona denunciante no ha enviado con anterioridad pruebas que soporten la información, siendo estas necesarias, se solicitará información adicional a través del chat del Canal Denuncia. Esta información deberá ser proporcionada en el plazo máximo de tres (3) días naturales. En caso contrario la denuncia podría desestimarse por imposibilidad de continuar con su gestión.
- **Validación:** si la denuncia reúne las condiciones para su validación, será aceptada.

La persona denunciante que haya aportado datos de contacto recibirá un **acuse de recibo** en la dirección de correo proporcionada. En todo caso, este acuse de recibo será enviado en un plazo máximo de siete (7) días desde el momento de recepción de la denuncia. En el caso de las personas denunciantes anónimas, el acuse de recibo será enviado a través del chat del Canal Denuncia, al que se puede acceder con las claves generadas al finalizar el formulario de denuncia.

Una vez aceptada, se asignarán los equipos concretos que se encargarán de la investigación.

La tipología de la denuncia puede conllevar la aplicación de **medidas cautelares** de forma urgente que permitan velar por la integridad de las pruebas, informaciones y personas relacionadas con la denuncia.

Investigación de los hechos

Todas las comunicaciones aceptadas serán investigadas en el plazo máximo de sesenta (60) días. El equipo propuesto por el Responsable del Canal Denuncia según la tipología de la denuncia o las circunstancias concretas **recopilará evidencias** que prueben la veracidad o no de los hechos comunicados, a través de entrevistas, llamadas, análisis de archivos y documentación, revisión de equipos, oficinas o cualquier método que permita recabar información al respecto, siempre respetando la legislación vigente.

Todas las personas que participen durante este proceso se comprometen a mantener absoluta confidencialidad de los datos, independencia y ausencia de conflicto de interés. En este sentido, las personas objeto de las averiguaciones de los investigadores deberán participar, de manera veraz, diligente y completa, a las peticiones del equipo siempre de forma proporcional y amparados por la legislación vigente.

Será en esta fase cuando se decida la **comunicación a la parte afectada** si esto no supone un conflicto para el transcurso correcto de la investigación.

Decisión: plan de acción

En la fase de decisión se redactará el Plan de acción y se propondrán las medidas que se consideran necesarias para corregir, paliar y prevenir en futuras ocasiones la comisión de la irregularidad denunciada.

El Comité de Ética evaluará el alcance y la gravedad de los hechos y circunstancias investigadas y elevará un informe de conclusiones al Órgano decisor donde se recogerán las propuestas de actuaciones.

En esta fase, el Órgano decisor adoptará una de las siguientes **decisiones:**

- **Ampliación:** si se determina que la investigación no ha sido suficiente para acreditar los hechos denunciados, se podrá instar al equipo investigador e incluso al denunciante para que aporte información adicional.
- **Archivo:** si se determina que, tras la investigación, no se ha probado la acreditación de los hechos comunicados o estos no sean considerados como infracción siguiendo el ámbito de aplicación del Canal Denuncia.

  Sin perjuicio de que, en este momento, se pueda trasladar la información al departamento que corresponda para ser tenida en cuenta como propuesta de mejora continua.

- **Medidas a adoptar:** cuando se comprueba que los hechos comunicados han sido acreditados y, además, constituyen una infracción en el ámbito del Canal Denuncia. En este caso, se emitirá Acta con la propuesta de resolución y medidas a adoptar.

El tiempo estimado de duración de esta fase será de, máximo, -15- días hábiles.

Cierre de expediente: Compliance

En base al Acta de resolución con las **medidas a adoptar** acordadas por el Órgano decisor en la fase de decisión, el Responsable del Canal Denuncia registrará dichas medidas para llevar un control de su cumplimiento.

En este momento, redactará el **informe final o reporte de conclusiones** para la persona denunciante y personas afectadas.

Por último y en cumplimiento de la legislación vigente en materia de Protección de Datos, se procederá al **archivo del expediente** y la limitación de acceso al mismo en la plataforma web.

El tiempo estimado de duración de esta fase será de, máximo, -10- días hábiles.

Comunicación de los hechos al Ministerio Fiscal o en su caso a la Fiscalía Europea

Cuando los hechos puedan ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá inmediatamente la información al Ministerio Fiscal o en su caso a la Fiscalía Europea, si los hechos afecten intereses financieros de la Unión Europea.

06. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recogidos durante el proceso de gestión de comunicaciones serán tratados por Aicox Soluciones, S.A.U. para gestionar las denuncias recibidas a través de las vías de comunicación expuestas en el presente documento como Canal Denuncia de la organización.

Estos datos serán de carácter identificativo (nombre, apellidos, email, documento de identidad y teléfono de contacto), así como cualquier dato que el denunciante considere necesario aportar a la gestión de la denuncia.

La finalidad del tratamiento de los datos consiste en gestionar las denuncias recibidas a través del Canal Denuncia que incluye la recepción de estas, el posterior análisis e instrucción y el cierre del expediente con las medidas a aplicar.

Los datos personales se conservarán durante el plazo legalmente previsto que no excederá los tres (3) meses salvo que, previa justificación, pueda ser prorrogada la instrucción tres (3) meses más. Una vez finalizada la gestión la información confidencial será archivada (limitación de acceso) de manera encriptada en base de datos protegida y con medidas se seguridad certificadas.

No obstante, se permite dejar exclusiva constancia a efectos estadísticos y de elaboración de informe o memoria anual sobre aquellas actuaciones, sin tener acceso a los datos personales.

Solo las personas autorizadas estrictamente por la Administración de Aicox Soluciones, y bajo petición escrita y firmada por ésta, tienen acceso completo a la base de datos por causas justificadas.

Toda la información se tratará de forma estrictamente confidencial y no se cederán datos a terceros salvo por obligación legal, requerimiento jurídico o con el consentimiento previo del titular de los datos a las Autoridades competentes como Jueces y Tribunales o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si incurriera delito explícito en la información comunicada y así lo requiera su gestión.

Asimismo, no están previsto las transferencias internacionales de los datos recabados.

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos con relación al Canal Denuncia a través de los siguientes datos de contacto:

- Dirección postal: Avenida Somosierra 12, 28703 San Sebastián de los Reyes
- Correo electrónico: tsanchez@aicox.com
- Teléfono: + 34 697 498 687

Toda la información contenida en el Canal Denuncia de Aicox Soluciones y su tratamiento que resulte en aplicación de la *Ley 2/2023, de 20 de febrero*, cumplirá escrupulosamente con lo dispuesto en (i) *el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, (ii) la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los Derechos Digitales y (iii) la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.*

v.2, 12 febrero 2026