



---

# POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

---

ARROBADO POR  
EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN:

---

Julio 2022

---

**CONTROL DE MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN- APARTADOS</b>	<b>COMENTARIOS- FECHA</b>
V.0.- documento inicial	Preparado, supervisado por el OC y aprobado por Órgano de Administración 07/2022

## ÍNDICE

1.	FINALIDAD Y OBJETO .....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	REGLAS DE FUNCIONAMIENTO .....	5
3.1.	¿QUÉ SE PUEDE DENUNCIAR?.....	5
3.2.	¿CUÁNDO SE DEBE INFORMAR?.....	6
3.3.	¿QUÉ OCURRE EN LOS CASOS DE URGENCIA?.....	6
3.4.	¿DE QUÉ CANALES DISPONGO? .....	6
3.5.	¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO APORTAR AL HACER UNA DENUNCIA?.....	7
3.6.	¿ME DEBO IDENTIFICAR AL PRESENTAR UNA DENUNCIA?.....	7
3.7.	¿QUÉ OCURRE CUANDO SE HACE UNA DENUNCIA A TRAVÉS DE LOS CANALES ALTERNATIVOS? .....	7
3.8.	¿QUÉ OCURRE CUANDO SE HACE UNA DENUNCIA A TRAVÉS DE LOS CANALES ORDINARIOS?.....	9
3.9.	¿QUÉ ES LA PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS?.....	9
3.10.	¿QUÉ DEBEMOS ENTENDER POR BUENA FE DESDE LA EMPRESA Y DESDE EL DENUNCIANTE? .....	10
3.11.	¿MIS DATOS PERSONALES ESTARÁN PROTEGIDOS?.....	11
3.12.	¿QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE MIS DATOS PERSONALES SI REALIZO UNA DENUNCIA? .....	11
3.13.	¿CUÁL ES LA BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO DE MIS DATOS PERSONALES?.....	11
3.14.	¿DE QUÉ MANERA, CÓMO SE CONSERVAN, QUÉ DATOS SE RECOGEN Y CON QUÉ FINALIDAD SE TRATAN?.....	12
3.15.	¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DEL DENUNCIANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS?.....	13
4.	ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN .....	14

## 1. FINALIDAD Y OBJETO

---

El Órgano de Administración de ATENDE S.A. (en adelante, ATENDE o la Organización), ha mostrado su determinación con la toma de decisiones necesarias para la efectiva implantación de un Sistema de Cumplimiento (Compliance) donde su Canal Ético se configura como uno de los pilares principales.

El objetivo del Canal Ético es recibir y tramitar eficazmente las comunicaciones relacionadas con los comportamientos que, en esencia, vulneran los principios contemplados en su Código Ético y otros documentos esenciales que conforman su Sistema Integral de Gestión de Compliance.

Para ello, la presente Política de Funcionamiento del Canal Ético, recoge las cuestiones relativas a la gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas, incorporando un modelo flexible y ágil conforme a la normativa legal vigente, estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales, efectuando una distinción entre canales ordinarios y otros denominados alternativos en los que los potenciales denunciadores, podrán, sin miedo a represalia o a sufrir conductas perjudiciales, poner de manifiesto los hechos que supongan vulneraciones del Sistema de Cumplimiento.

La presente Política, junto con su procedimiento interno de investigación y respuesta, tienen como finalidad, garantizar una gestión profesional, confidencial, imparcial y de máxima protección durante todo el proceso, generando con ello un clima de confianza a sus partes interesadas.

## 2. ALCANCE

---

La presente Política resulta de aplicación a todas las actividades y es de obligado cumplimiento por todos los miembros de ATENDE, con independencia del cargo o puesto que ocupen dentro de la organización, la naturaleza jurídica de su relación y su ubicación geográfica.

Por otro lado, la Política será extensiva a terceros, socios de negocio, filiales extranjeras, sociedades participadas no controladas y en general, a cualquier persona que pretenda denunciar o poner en conocimiento la existencia de cualquier infracción relacionada con ATENDE.

### 3. REGLAS DE FUNCIONAMIENTO

---

#### 3.1. ¿Qué se puede denunciar?

---

Información sobre infracciones o incumplimientos en un sentido amplio, esto es, sospechas razonables, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan.

A título ilustrativo, a continuación, se reseñan algunas de las posibles temáticas objeto de comunicación:

- ❖ El soborno y corrupción;
- ❖ Conductas que atenten contra la salud y seguridad en el trabajo;
- ❖ Conflictos de intereses en cualquier acción relacionada con el desenvolvimiento profesional;
- ❖ Discriminación, así como el acoso sexual y laboral;
- ❖ Fraude interno;
- ❖ Supuestos de competencia desleal;
- ❖ Incumplimientos en materia de defensa de la competencia;
- ❖ Utilización indebida de los activos de la empresa;
- ❖ Conductas que atenten contra la salud y seguridad de nuestros usuarios;
- ❖ Irregularidades en materia fiscal, contable o que atenten contra la integridad en los negocios y de los registros financieros.
- ❖ Revelación de informaciones cuya divulgación puede afectar a los intereses de ATENDE o legítimos derechos de terceros;
- ❖ Ciberataques;
- ❖ Actos que atenten contra el medioambiente o vulneren la normativa en materia, urbanística y ordenación del territorio;
- ❖ Acciones contra los derechos humanos;
- ❖ Entre otros.

### 3.2. ¿Cuándo se debe informar?

---

Se debe informar cuando el denunciante tenga motivos razonables para creer que la información que indica es cierta y susceptible de ser considerada una infracción o incumplimiento. El reporte debe efectuarse siempre de buena fe.

### 3.3. ¿Qué ocurre en los casos de urgencia?

---

La tramitación de las denuncias planteadas a través de los diferentes canales con los que cuenta ATENDE exige, que por parte del órgano encargado de recibirlas - la Unidad Técnica de Cumplimiento-, se realice una clasificación inicial, atendiendo a la gravedad y criticidad del contenido, de forma que pueda priorizarse su tratamiento.

Es recomendable en los casos de urgencia, y siempre que el contexto lo permita, asegurarse de informar al superior jerárquico y/o a la Dirección de Cumplimiento Normativo de ATENDE tan pronto como sea posible a fin de poder tramitar la cuestión de la manera más eficiente posible de conformidad con el procedimiento de investigación y respuesta interno de la organización.

### 3.4. ¿De qué canales dispongo?

---

En ATENDE se dispone de los siguientes canales para poder realizar las denuncias comprendidas en esta Política:

#### a) Canales **Ordinarios**:

- ❖ Superior directo o a un miembro de la dirección de la compañía.
- ❖ Miembro del Comité de Cumplimiento o *Compliance*.
- ❖ Por correo postal a la atención de:

#### **Unidad Técnica de Cumplimiento**

Parque Empresarial Vía Norte

C/ Quintanavides, 19, Edificio 4- Plta. 2ª

C.P. 28050 – MADRID

#### b) Canales **Alternativos** (\*): son “Canales Alternativos” los siguientes:

- ❖ Los telemáticos accesibles por medio de la web y de aplicación móvil, así como el canal telefónico 24 horas, 7 días a la semana, que constan en la página web de la aplicación Ethicpoint del proveedor externo Navex Global <https://compromiso.ethicpoint.com>

(\*)Se fomentará el uso de los canales alternativos debido a que por cuestiones de seguridad, confidencialidad e integridad del contenido de la comunicación, resultan más recomendables que el uso de cualquier otro medio.

### 3.5. ¿Qué información debo aportar al hacer una denuncia?

---

ATENDE agradece que la información que reciba sea lo más completa, detallada y veraz posible. Y por ello ruega que, en caso de denunciar, se comparta toda la información que el denunciante conozca o disponga en relación con las posibles infracciones. La redacción o interlocución debe ser clara, pudiendo aportar cualquier prueba o documento que sustente la denuncia. Esto permite a ATENDE realizar una gestión del caso de la forma más rápida y eficaz posible.

### 3.6. ¿Me debo identificar al presentar una denuncia?

---

No es necesario. El Canal Ético de ATENDE permite que las denuncias puedan llevarse a cabo de forma anónima.

No obstante, en el caso de presentar una denuncia facilitando su identificación, función o relación y datos de contacto, el personal que se encargue de la tramitación podrá ponerse en contacto con la persona denunciante para realizar un seguimiento si es necesario. En este sentido, ATENDE no acepta que se tomen represalias ante denuncias presentadas de buena fe. Por otro lado, cuando se presenta una denuncia (no anónima), ATENDE se asegura de que el procedimiento de denuncia interna sea llevado a cabo de una manera confidencial, preservando tanto la identidad de los intervinientes y como de la información relacionada y proporcionada.

### 3.7. ¿Qué ocurre cuando se hace una denuncia a través de los canales alternativos?

---

ATENDE utiliza un *servidor seguro de gestión de casos del Canal Ético*, para apoyar la administración de los *canales alternativos*, en línea con lo exigido por la normativa aplicable. Las denuncias a través de esos *canales alternativos* se guardan directamente en el servidor, que es altamente seguro.

El servidor permite al denunciante:

- ❖ Concretar el lugar, fecha, sociedad afectada, así como las personas relacionadas con la denuncia.

- ❖ Optar por la comunicación anónima.
- ❖ Poder acompañar la denuncia o comunicación con la documentación soporte que justifique el contenido de la misma.

Al realizar la denuncia a través de estos *canales alternativos*, el servidor proporcionará al denunciante un número de caso, así como una clave de uso exclusivo para él. Con este número de caso y con la clave, el denunciante podrá iniciar sesión en el sitio web de denuncias para obtener comentarios y/o actualizaciones sobre su denuncia. El sistema permitirá al denunciante proporcionar información adicional para modificar o complementar su informe.

ATENDE acusará recibo en un plazo de siete días.

Una vez se haya producido el acuse de recibo, y en el caso de que el denunciante se haya identificado, ATENDE podrá, a través de la persona designada internamente, ponerse en contacto con el denunciante directamente para proporcionarle comentarios y actualizaciones.

La tramitación de la denuncia se resolverá en un plazo razonable, no superior a tres meses desde el acuse de recibo, plazo que podrá extenderse a seis meses en supuestos de especial relevancia o complejidad.

Es importante resaltar que el servidor traslada estas denuncias sólo a personas específicas dentro de ATENDE que están autorizadas para gestionarlas. Asimismo, el equipo interno que maneja los documentos aportados recibe formación sobre cómo gestionar los documentos y denuncias de forma eficaz, así como de la forma de asegurar su confidencialidad.

El principio de actuación es que, cuando existan indicios de una posible violación del Sistema de *Compliance* de ATENDE, se iniciará una investigación de conformidad con su procedimiento interno establecido al efecto.

ATENDE proporcionará información al denunciante sobre la denuncia y, en la medida de lo posible, del resultado de la evaluación del asunto. Debe tenerse en cuenta que, en algunos casos por motivos de seguridad o integridad en la investigación, puede haber limitaciones en cuanto a las actualizaciones que se puedan proporcionar sobre la denuncia, de conformidad con lo desarrollado en su procedimiento interno.



### 3.8. ¿Qué ocurre cuando se hace una denuncia a través de los canales ordinarios?

---

ATENDE acusará recibo en un plazo de siete días, desde que se tiene constancia de la recepción efectiva de la comunicación, y siempre que sea posible la realización de dicho acuse.

Una vez se haya producido el acuse de recibo, y en el caso de que el denunciante se haya identificado, ATENDE podrá, a través de la persona designada internamente, ponerse en contacto con el denunciante directamente para proporcionarle comentarios y actualizaciones.

La tramitación de la denuncia se resolverá en un plazo razonable, no superior a tres meses desde el acuse de recibo, plazo que podrá extenderse a seis meses en supuestos de especial relevancia o complejidad.

El principio de actuación es que, cuando existan indicios de una posible violación del Sistema de *Compliance* de ATENDE, se iniciará una investigación de conformidad con su procedimiento interno establecido al efecto.

ATENDE proporcionará información al denunciante sobre la denuncia y, en la medida de lo posible, del resultado de la evaluación del asunto. Debe tenerse en cuenta que, en algunos casos por motivos de seguridad o integridad en la investigación, puede haber limitaciones en cuanto a las actualizaciones que se puedan proporcionar sobre la denuncia, de conformidad con lo desarrollado en su procedimiento interno.

### 3.9. ¿Qué es la prohibición de represalias?

---

En ATENDE no se tolera ninguna forma de represalia. Esto incluye la amenaza, o cualquier otra forma de amedrentar a una persona que denuncie de buena fe hechos involucrados con esta Política.

La protección contra las represalias se extiende también a las personas que denuncian de buena fe posibles infracciones externamente a las autoridades competentes. La presente Política se extiende a la prohibición de represalia a las siguientes personas:

1. Cualquier tercera persona relacionada con el denunciante (como compañeros y familiares) que pueda sufrir represalias en un contexto

- laboral.
2. Cualquier persona que haya ayudado al denunciante en el proceso de denuncia.
  3. Cualquier entidad jurídica de la que el denunciante sea propietario, trabaje o esté vinculado de otro modo en un contexto laboral o profesional.

La prohibición de represalias abarca cualquier acto u omisión, directo o indirecto, que pueda perjudicar a un denunciante debido a su denuncia de buena fe de posibles infracciones. Por ejemplo, ATENDE no tomará ninguna de las siguientes medidas contra los denunciantes por la presentación de una denuncia de buena fe:

1. Suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes.
2. Una evaluación negativa del rendimiento.
3. Denegación de la promoción.
4. Cambio injustificado de ubicación del lugar de trabajo, reducción de salario, cambio de horario de trabajo.
5. Coacción, intimidación, acoso u ostracismo.
6. Discriminación, trato desventajoso o injusto.
7. No renovación o resolución anticipada de un contrato de trabajo temporal.
8. Daño, incluso a la reputación de la persona, en particular en los medios sociales, o pérdida financiera, incluida la pérdida de negocio y la pérdida de ingresos.
9. Resolución anticipada de un contrato de bienes o servicios.
10. Cancelación de un permiso.
11. Entre otras medidas que pudieran considerarse como represalias.

En caso de que cualquier persona de ATENDE, en contra de esta Política, tome directa o indirectamente represalias, será la propia ATENDE quien tomará las medidas necesarias para que cesen las represalias lo antes posible y, cuando proceda, tomará medidas disciplinarias contra los responsables de las mismas.

### **3.10. ¿Qué debemos entender por buena fe desde la empresa y desde el denunciante?**

---

Desde el punto de vista del denunciante, la buena fe supone denunciar teniendo, al menos, motivos razonables para creer que la información sobre posibles infracciones comunicada era cierta en el momento de informar.

Desde el punto de vista de la empresa, implica que no va a adoptar ninguna represalia por el hecho de presentar una denuncia, así como que va a proteger la confidencialidad y la identidad de la persona del denunciante en todo caso y con la sola excepción de que la Ley, en sus diferentes modalidades, exija comunicarlo a una autoridad judicial o administrativa.

### 3.11. ¿Mis datos personales estarán protegidos?

---

Sí, están protegidos.

ATENDE se compromete a mantener una estricta protección de la intimidad, la seguridad y la conservación de los datos, tal y como se detalla en nuestra política creada al efecto y publicada en nuestra web.

Estas normas también se aplicarán con respecto a todos los datos personales relacionados con las denuncias realizadas de acuerdo con esta Política.

### 3.12. ¿Quiénes son los destinatarios de mis datos personales si realizo una denuncia?

---

Los datos personales recogidos en el contexto de una denuncia realizada, incluyendo los canales de denuncias alternativos, podrán ser tratados o comunicados a las siguientes partes cuando sea necesario:

- ❖ Navex Global, Inc, el tercero independiente que gestiona los canales de denuncias alternativos, como encargado del tratamiento.
- ❖ Miembros de la Unidad Técnica de Cumplimiento, así como del Comité de Compliance de ATENDE.
- ❖ Representantes autorizados de ATENDE que intervengan en la investigación, si la naturaleza o el alcance de los hechos denunciados requiere su participación.
- ❖ Investigador, asesor o consejero externo que haya sido contratado para apoyar a ATENDE en la evaluación de la notificación, la investigación del asunto o para asesorar a ATENDE en relación con el asunto.
- ❖ La policía y/u otras autoridades reguladoras o de aplicación de la Ley.

### 3.13. ¿Cuál es la base legal del tratamiento de mis datos personales?

---

El tratamiento de los datos personales en el marco del canal de comunicaciones se basa en la existencia de un interés público en los términos establecidos en el

artículo 6.1.e) del Reglamento General de Protección de Datos, de detectar y prevenir reclamaciones y la consiguiente prevención de daños y riesgos de responsabilidad de ATENDE y definido en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales, consistente en crear y mantener un sistema de información de denuncias internas e investigar posibles irregularidades o actos contrarios a la ética, la legalidad o las normas corporativas.

Asimismo, ATENDE debe cumplir la obligación legal de resolver las consultas formuladas, aplicable en virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, por lo que el cumplimiento de obligaciones legales del artículo 6.1.c) del Reglamento General de Protección de Datos también podrá ser la base jurídica del tratamiento.

Por tanto, el tratamiento de los datos personales del denunciante es estrictamente necesario para gestionar la denuncia y dar cumplimiento a las mencionadas finalidades y obligaciones legales. En ningún caso, ATENDE llevará a cabo decisiones automatizadas basadas en los datos remitidos.

### **3.14. ¿De qué manera, cómo se conservan, qué datos se recogen y con qué finalidad se tratan?**

#### **Finalidad con la que trata ATENDE los datos personales**

En todo momento, sólo se tratan los datos personales que sean estrictamente necesarios para los fines de gestionar, tramitar e investigar las denuncias relativas a la comisión de irregularidades o actos contrarios a la ética, la legalidad o las normas corporativas de ATENDE y llevar a cabo las actuaciones necesarias para la investigación de los hechos denunciados, incluidas, en su caso, adopción de las medidas disciplinarias o legales que correspondan. Los datos personales no serán utilizados para una finalidad distinta de la indicada.

#### **Datos personales que recoge ATENDE**

En la tramitación de las denuncias realizadas de acuerdo con esta Política, ATENDE recoge los siguientes datos personales y la información proporcionada al realizar una denuncia y a lo largo de la investigación de la misma:

- Nombre y datos de contacto (a menos que denuncie de forma anónima) y si es empleado de ATENDE.
- Nombre y otros datos personales de las personas que menciona la denuncia,

si proporciona dicha información (es decir, descripción de las funciones y datos de contacto.

- Cualquier dato o información incluida en la comunicación que pueda llegar a identificar a una determinada persona.

### **Conservación de datos personales**

ATENDE mantendrá un registro de todas las denuncias recibidas. Estos registros y los datos personales que contengan se mantendrán de forma confidencial.

Los registros se conservarán por todo el tiempo que sea necesario para cumplir con cualquier requisito legal de aplicación en cada momento.

En particular, ATENDE conservará los datos personales del denunciante durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos o conductas denunciados y, una vez decidido, se suprimirán del Canal Ético, pudiéndose tratar fuera del sistema para investigar los hechos por el tiempo necesario hasta su conclusión. Una vez finalizada la investigación de la comunicación y tomadas, en su caso, las acciones oportunas, los datos de aquellas denuncias a las que se haya dado curso se mantendrán debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, correspondan.

En todo caso, los datos personales serán suprimidos del Canal Ético en el plazo máximo de tres (3) meses desde su introducción, salvo que se conserven por un plazo adicional por ser necesario para cumplir con las obligaciones legales y societarias, y pudiéndose seguir tratando fuera del Canal Ético en caso de que no hubiera terminado la investigación de la denuncia, durante el tiempo necesario hasta finalizar la misma.

En el caso de que se decida no dar curso a la denuncia interpuesta podrá conservarse la información de forma anonimizada.

### **3.15. ¿Cuáles son los derechos del denunciante en materia de protección de datos?**

---

Como informante, la persona que denuncia puede ejercitar, en cualquier momento y en los términos previstos por la normativa aplicable, el acceso a los datos personales que le conciernen.

Si esta persona cree que los datos no son correctos o incompletos, puede solicitar su rectificación de acuerdo con la legislación aplicable. Puede solicitar que se borren los datos si ya no son necesarios, excepto en el caso de que exista la obligación legal de conservarlos.

Asimismo, puede solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad de sus datos y tendrá derecho a retirar su consentimiento.

Para ello, deberá dirigirse por escrito a la dirección de correo electrónico [rgpd-ATENDE@ATENDE.com](mailto:rgpd-ATENDE@ATENDE.com), puesta a su disposición en la web corporativa sobre protección de datos, adjuntando una copia de su Documento Nacional de Identidad u otro documento que acredite su identidad e indicando claramente el derecho que quiere ejercitar.

En el caso de no haber obtenido satisfacción del ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación en la Agencia Española de Protección de datos.

#### **4. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN**

La entrada en vigor de la presente Política tendrá lugar en el mismo momento de la fecha de aprobación, modificación o actualización del presente documento.

Será objeto de publicación y difusión para su adecuado conocimiento, encontrándose a disposición y consulta a través de la web corporativa.

Con carácter ordinario, ATENDE revisará su contenido con la periodicidad establecida en su sistema de información documentada y de forma extraordinaria cuando concurren circunstancias significativas de carácter legal, organizativo o de cualquier otra naturaleza que justifique su adaptación y/o actualización inmediata.