





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

El Grupo Elior ha establecido una línea telefónica de denuncia de irregularidades gestionada por un proveedor de servicios externo e independiente (actualmente iSope Solution) que permite a sus empleados comunicar sus denuncias de forma confidencial.

Las denuncias que se refieran al ámbito definido en esta Carta se transmitirán al Departamento de Cumplimiento, responsable de su tratamiento.

El Grupo, deseoso de promover una cultura de diálogo, anima a todos sus empleados a leer esta Carta y a utilizar la línea directa de denuncia de irregularidades para expresar sus preocupaciones si se encuentran con un comportamiento poco ético y/o ilegal.

### ¿Puedo denunciar un problema?

Las siguientes personas pueden utilizar la línea directa de denuncia de irregularidades para plantear una preocupación:

- Los empleados (empleados, accionistas, directivos y ejecutivos), incluidos los trabajadores externos y ocasionales (trabajadores temporales, aprendices, becarios) (en lo sucesivo denominados colectivamente "empleados");
- 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 solicitado un puesto de trabajo en el Grupo Elior, siempre que la información se haya obtenido en el marco de esta solicitud;
- Los co-contratistas del Grupo, así como sus subcontratistas.

### ¿Qué puedo denunciar?

Es posible comunicar a través de la línea directa de denuncia de irregularidades información obtenida directa o indirectamente (en el contexto profesional) relativa a:

- **Infracción de las normas de competencia** (por ejemplo: compartir cualquier información confidencial con competidores o acordar precios con competidores).
- **Corrupción** (por ejemplo: ofrecer/recibir sumas de dinero o regalos a cambio de obtener/conceder un contrato).
- **Tráfico de influencias** (por ejemplo: pagar a un tercero para que utilice sus influencias ante una autoridad o administración pública para obtener una ventaja indebida).
- **Conflictos de intereses** (por ejemplo: seleccionar como proveedor a una empresa en la que trabaja uno de los familiares del responsable de la toma de decisiones).
- **Lavado de dinero**
- **Financiación del terrorismo**
- **Fraude**
- **Incumplimiento de las normas impuestas por la Guía de Integridad del Grupo o en la Carta Ética**
- **Acoso psicológico y/o sexual**
- **Violaciones del medio ambiente o de los derechos humanos y libertades fundamentales.**



**¿Es posible denunciar un comportamiento inadecuado (bromas repetidas con connotación sexual) en nombre de un compañero que no se siente cómodo 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.

Un empleado puede presentar una denuncia sobre hechos que le hayan sido comunicados en un **contexto profesional**, aunque no se vea directamente afectado, 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?

Se puede presentar una denuncia a través de la línea directa de denuncia de irregularidades creada a tal efecto y cuya gestión se ha confiado a un tercero externo (actualmente iSope Solutions), que ofrece todas las garantías en términos de integridad y confidencialidad. La línea directa permite transmitir cualquier información, independientemente de su forma o soporte, susceptible de apoyar los hechos denunciados.

**Se pueden hacer informes:**

**Por correo electrónico :**

alert.eliorgroup@isope.solutions

**Por correo:**

iSope solutions (Alerte Elior)

90/92 Route de la Reine

92100 Boulogne-Billancourt – France

**Por teléfono (Unión Europea y Reino Unido),**

De lunes a viernes, de 9.00 a 18.00 horas, en el siguiente número: **00 800 180 620 19**

Un operador le responderá en el idioma que haya elegido.



El denunciante puede solicitar una videoconferencia o una reunión física (organizada por el Departamento de Cumplimiento a más tardar veinte días laborables después de recibir dicha solicitud).



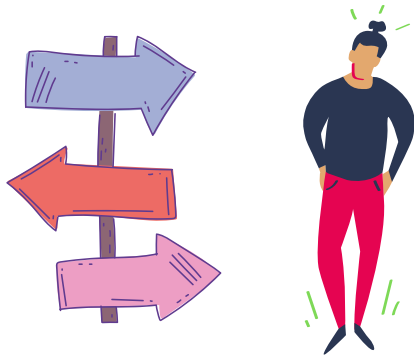
### **Recordatorio amistoso**

Las denuncias anónimas **se examinarán en las mismas condiciones que las demás, con la diferencia de que no siempre será materialmente posible mantener sus autores informados del curso dado a la misma.**

La denuncia sólo se tendrá en cuenta tras un examen inicial para garantizar que la información facilitada es suficientemente coherente y está fundamentada.

**Cabe destacar además que esta ausencia de diálogo prodrá reducir la eficacia de la investigación que se llevará a cabo.**

**Sea cual fuere el modo elegido (anónimo o no), la hora y fecha de la denuncia quedará registrada en la caja fuerte electrónica.**



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

No. El objetivo de la línea directa de denuncia de irregularidades no es sustituir a otros canales de denuncia, sino proporcionar a los empleados una herramienta de información adicional que ofrezca una mayor confidencialidad. No obstante, el empleado es libre de elegir entre los distintos canales existentes.

Así, una denuncia puede hacerse directamente a un miembro de confianza del Personal: un directivo, un miembro de la red de Cumplimiento (los datos de contacto de la red de Cumplimiento pueden encontrarse en el sitio web <https://integrity.eliorgroup.net/>), el Departamento Jurídico, el Departamento de Recursos Humanos o un representante del personal.

También es posible informar directamente a una de las autoridades externas enumeradas en el apéndice del decreto nº 2022-1284 del 3 de octubre de 2022 relativo a los procedimientos para recoger y procesar informes de denunciantes, si el denunciante no se siente cómodo con los canales de información disponibles internamente.

## ¿Qué seguimiento se dará a mi informe?

El proveedor de servicios enviará al denunciante un acuse de recibo (especificando la fecha y hora de la denuncia), acompañado de un resumen de los anexos comunicados, en los 7 días laborables siguientes a la denuncia. El prestador de servicios comprobará que los hechos denunciados entran en el ámbito de aplicación de la Carta y que son lo suficientemente coherentes como para ser objeto de un control en profundidad.

Si el proveedor de servicios externo considera que los hechos denunciados no son admisibles, se informará al denunciante de las razones por las que su denuncia no cumple las condiciones exigidas y de que, en consecuencia, no se tomará ninguna medida. El denunciante será entonces dirigido a otras vías internas que le permitan abordar sus quejas/preocupaciones.

Un informe mensual detallará todas las alertas que no hayan sido admisibles de forma anónima y se enviará al Responsable de Cumplimiento del Grupo.

No obstante, si el informe entra en el ámbito de aplicación de la Carta y está suficientemente fundamentado, se remitirá al Departamento de Cumplimiento Normativo para un análisis en profundidad.

En un plazo máximo de tres meses a partir del acuse de recibo de la denuncia, el Departamento de Cumplimiento informará al denunciante del seguimiento que se dará a la misma:

- O bien se cierra la investigación cuando las alegaciones son inexactas o infundadas o cuando el informe ya no tiene fundamento;
- O bien se estudian o adoptan medidas adicionales para evaluar con mayor precisión la exactitud de las alegaciones y, en su caso, poner remedio al objeto del informe.

## ¿Cómo estoy protegido en caso de denuncia?

De conformidad con la ley y con la Guía de Integridad y la Carta Ética del Grupo, no habrá represalias contra los denunciantes.

El denunciante está protegido contra cualquier acción adversa a raíz de una denuncia, siempre que dicha denuncia se haya realizado de buena fe y que el denunciante tenga motivos razonables para creer que dicha denuncia era necesaria para salvaguardar los intereses en cuestión (la seguridad y la salud de los empleados y los invitados, la protección de la reputación del Grupo Elior en términos de probidad, etc.).

Así, el Grupo prohíbe toda medida de represalia, amenaza o tentativa de recurrir a estas medidas, en particular en las formas siguientes

- Suspensión, despido, cese o medidas equivalentes;
- Degradación o denegación de promoción;
- Reasignación a un puesto menos deseable, cambio de lugar de trabajo, reducción o cambio de salario u horario;
- Suspensión de la formación;
- Evaluación negativa del rendimiento o certificado de trabajo;

- Imposición o administración de medidas disciplinarias, reprimendas u otras sanciones, incluida la sanción económica;
- Coacción, intimidación, acoso u ostracismo;
- Discriminación, trato desventajoso o injusto;
- No contratación;
- No recontractación o rescisión anticipada de un contrato de trabajo de duración determinada o de un contrato temporal;
- Daño, incluido el daño a la reputación, en particular en un servicio de comunicación en línea, o pérdida financiera, incluida la pérdida de negocio y la pérdida de ingresos;
- Inclusión en listas negras (a nivel sectorial o industrial);
- Rescisión o cancelación anticipada de un contrato de bienes o servicios;
- Cancelación de una licencia o permiso;
- Remisión indebida a tratamiento psiquiátrico o médico.

**Importante:** los **facilitadores** (terceros que ayudan al denunciante a presentar una denuncia, como sindicatos u ONG) y los **familiares** y **compañeros** del denunciante también están protegidos por esta Carta y tienen derecho al mismo nivel de protección que el 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 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 el 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 falsas podrá ser objeto de sanciones disciplinarias, incluso penales.

## ¿Cómo se protege mi confidencialidad?

El Grupo garantizará el tratamiento confidencial de toda la información transmitida a través de este dispositivo de denuncia de irregularidades a través de la línea de denuncia de irregularidades, que sólo registrará los datos personales recibidos del alertador o necesarios para el tratamiento de la alerta y que suelen ser los siguientes:

- Identidad, los datos y función del o de los alertadores,
- Identidad, el cargo y los datos de contacto de la persona o personas que ayudaron al alertador, si procede,

- Identidad, el cargo y los datos de contacto de la(s) persona(s) objeto(s) de la denuncia;
- Identidad, la función y los datos de la(s) persona(s) interrogada(s) durante las investigaciones, cuando sea necesario,
- Identidad, el cargo y los datos de la(s) persona(s) que intervienen en la recogida o el tratamiento de la denuncia,, cuando sea necesario,
- Hechos denunciados,
- Elementos recogidos en el marco de la verificación de los hechos denunciados,
- Informe de las operaciones de verificación, curso dado a 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 o de los alertadores sólo se comunicará dentro de la empresa, si es necesario, a las personas que deban conocerla para llevar a cabo la verificación o el tratamiento de la denuncia y sus consecuencias, y únicamente después de que hayan firmado un compromiso específico de confidencialidad. La identidad de los alertadores no se comunicará en ningún caso a las personas afectadas por la denuncia.

Mas allá de los casos mencionados anteriormente, los elementos capaces de identificar al alertador no podrán divulgarse sin el consentimiento de la persona, salvo a la autoridad judicial o para cumplir un requisito legal.

Del mismo modo, los elementos que permitan identificar a la persona denunciada sólo podrán ser comunicados, salvo a la autoridad judicial o para cumplir un requisito legal, una vez establecido el carácter fundado de la alerta.

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



Los datos recogidos se cifran y almacenan en una caja fuerte electrónica alojada por el proveedor de servicios externo. El acceso a la caja fuerte electrónica está restringido al Departamento de Cumplimiento, en su calidad de destinatario único. Sólo ellos poseen un nombre de usuario y una contraseña individuales.

Si el denunciante ha realizado una denuncia directamente a un directivo o a un miembro del departamento de RRHH (u otro empleado autorizado para procesar una alerta), la persona que haya recogido la alerta es responsable de responder a cualquier consulta relacionada con los métodos de almacenamiento de datos y, de forma más general, con la recogida de datos.

Los datos recogidos sólo se conservarán durante el tiempo necesario para el tratamiento del caso examinado y se destruirán en cuanto su conservación ya no se considere necesaria desde un punto de vista legal (por ejemplo, en función de la duración de un procedimiento contencioso).. Cuando sea técnicamente posible, los datos recogidos se conservarán de forma anónima. (es decir, neutralizando los datos personales dentro de los datos conservados).

Además, y de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD"), toda persona identificada en el dispositivo de denuncia de irregularidades podrá acceder a los datos que la conciernen y solicitar, llegado al caso, su rectificación o eliminación. También podrá oponerse al tratamiento del que es objeto, pero únicamente dentro de los límites del artículo 21 del RGPD (es decir, podrán prevalecer

motivos legítimos e imperiosos sobre los intereses y los derechos y libertades de la persona afectada).

Ahora bien, la persona no podrá recibir, in virtud de su derecho de acceso, información sobre terceros y, en particular, la identidad del alertador.

Para cualquier información sobre los derechos relacionados con la protección de datos personales, el alertador o cualquier persona afectada podrá dirigirse a: **gdpr-contact@eliorgroup.com**.

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

De conformidad con el RGPD, el Departamento de Cumplimiento informará a la persona objeto de una denuncia en un plazo razonable, que en principio no debe exceder de un mes. Le indicará los hechos que se le reprochan, así como las modalidades del ejercicio de sus derechos de acceso y rectificación.

No obstante, la información de la persona denunciada sólo podrá producirse después de la adopción de medidas cautelares, cuando éstas resulten indispensables, en particular para evitar la destrucción de pruebas necesarias para el tratamiento de la alerta.

Además, la información de la persona en cuestión no contiene elementos relativos a la identidad del denunciante o de terceros. Cabe señalar que el Grupo aplica el principio de proporcionalidad a la hora de ejecutar cualquier sanción.