



## GUÍA DE INTEGRIDAD





## GUÍA DE INTEGRIDAD

# ÍNDICE

## **INTRODUCCIÓN**

página 5

## **1. REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD APLICABLES EN ELIOR GROUP EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

página 6

## **2. DEFINICIONES DE LAS NOCIONES QUE SE DEBEN CONOCER EN MATERIA DE CORRUPCIÓN**

página 8

## **3. SABER CÓMO ACTUAR EN SITUACIONES DELICADAS**

página 10

## **4. ¿QUÉ HACER SI TIENE DUDAS SOBRE CÓMO ACTUAR?**

página 16

## **5. INFORMACIÓN PRÁCTICA**

página 18

# INTRODUCCIÓN

Elior Group y Serunion actúan a diario de acuerdo con los principios éticos compartidos por todos sus empleados.

Estos principios incluyen, en particular, la lucha contra la corrupción, que está adquiriendo cada vez más importancia en la sociedad actual. Para satisfacer las expectativas de todas las partes interesadas, muchos países han puesto en marcha legislación específica para luchar contra la corrupción: la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero en los Estados Unidos, la Ley de Soborno del Reino Unido en el Reino Unido, la Ley Sapin 2 en Francia, así como disposiciones específicas en el Código Penal español.

Por lo tanto, como filial de un grupo internacional sujeto a requisitos de prevención de la corrupción, Serunion está obligada a implementar un plan de prevención de la corrupción eficaz.

Los más importantes son la definición clara de las normas anticorrupción y la formación del personal expuesto a los riesgos de corrupción.

Esta guía de integridad refleja este requerimiento al proporcionar a todos los empleados una herramienta que define reglas claras y proporciona la información teórica y práctica necesaria para que todos cumplan con la ley y los principios éticos del Grupo.

Se divide en cinco partes:

1. Normas organizativas y de responsabilidad aplicables en el Grupo Elior y Serunion en materia de prevención de la corrupción
2. Definiciones de los conceptos que debes conocer sobre la corrupción
3. Saber reaccionar en situaciones delicadas
4. ¿Qué hacer si no está seguro de qué hacer?
5. Información práctica

Invitamos a cada uno de nosotros a leerlo detenidamente, a aplicarlo en nuestro trabajo diario y, en caso de dificultad, a compartir nuestras preguntas con nuestra dirección.

## **Antonio LLORENS**

Presidente y Consejero Delegado de Serunion y Daniel Derichebourg, Presidente y Consejero Delegado del Grupo Elior

Firmado por:

*Antonio Llorens*  
4D827085AEBB456...



# 1. REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD APLICABLES EN ELIOR GROUP EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

The Elior logo, featuring the word "elior" in a lowercase sans-serif font next to a stylized red rose-like graphic.

## 1.1 ORGANIZACIÓN

En Elior Group, el director general de cada entidad es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales de la actividad que dirige.

En el marco de esta responsabilidad, le corresponde velar por la correcta aplicación de los principios éticos del Grupo y adoptar todas las disposiciones necesarias para informar y formar a todos sus empleados.

En particular, se asegurará de que cada uno de ellos reciba un nivel de información y formación adaptado a las responsabilidades que ejerce y a los riesgos a los que puede estar expuesto en su actividad profesional.

Además, ha de poner en marcha un programa de formación para alcanzar ese objetivo.

El director general de cada entidad contará con la asistencia del comité de dirección, que se encargará de:

- definir un programa anual de prevención de la corrupción, y
- efectuar una vez al año el balance de las acciones en ese ámbito.

El director general de cada entidad tiene autoridad, gracias a una subdelegación de poder, para aplicar en su ámbito las normas previstas en la presente Guía de integridad.

## 1.2 SANCIONES

Los empleados del Grupo han de respetar en toda circunstancia las reglas establecidas en el presente código; su incumplimiento podrá dar lugar a eventuales sanciones disciplinarias.

## 1.3 LÍNEA DEL DENUNCIANTE

De conformidad con lo estipulado por la Ley, Elior Group pone a disposición de todos los empleados una línea del denunciante de actos de corrupción.

Si observa una situación o conducta contrarias a esta Guía de integridad a las que resulta imposible poner fin dialogando con los interesados o con su responsable, puede informar de ello de forma confidencial llamando a uno de los números del apartado 5.1 de la presente guía o enviando un correo electrónico a alert.eliorgroup@isope.solutions.

Esta posibilidad no es en ningún caso una obligación y no se le podrá hacer ningún reproche por no haber efectuado una denuncia.

Elior Group se compromete a garantizar la confidencialidad de su puesta en contacto y a protegerle de cualquier represalia eventual; sin embargo, la utilización maliciosa de este dispositivo dará lugar a sanciones. El estatuto del denunciante detalla las

modalidades de funcionamiento de la línea del denunciante y define sus derechos y deberes al utilizarla. Puede consultarla en línea en el sitio web de Elior Group Integrity, en la dirección integrity.eliorgroup.net.

## 2. DEFINICIONES DE LAS NOCIONES QUE SE DEBEN CONOCER EN MATERIA DE CORRUPCIÓN



La corrupción consiste en proponer al interlocutor una ventaja para asegurarse de que, en virtud de ella, tome una decisión determinada. Dicha ventaja puede ser de naturaleza muy variada, ya sea dinero o un regalo, una comida, una invitación, un servicio, un préstamo de material o dinero o una preferencia para la contratación. La Ley no estipula una lista cerrada, por lo que puede tratarse de cualquier tipo de ventaja.

La corrupción es un delito formal que existe incluso si la propuesta no ha tenido ningún efecto: por tanto, aunque se demuestre que el interesado habría tomado la misma decisión aunque no hubiera recibido «ventaja» alguna, el hecho será sancionado por la ley en la medida en que se haya presentado una propuesta con el objetivo de modificar el comportamiento, siempre que la misma se haya aceptado. En ese caso se habla de un pacto de corrupción.

La corrupción puede adoptar diversas formas.

## **2.1 CORRUPCIÓN ACTIVA Y CORRUPCIÓN PASIVA**

Se habla de corrupción «activa» cuando el corruptor ofrece o promete ventajas al corrupto. Por el contrario, la corrupción se califica de «pasiva» cuando una persona corrupta toma la iniciativa del pacto de corrupción.

## **2.2 CORRUPCIÓN DIRECTA Y CORRUPCIÓN INDIRECTA**

La corrupción es «directa» cuando el corruptor ofrece directamente una ventaja indebida al beneficiario; es «indirecta» cuando la ventaja indebida se concede indirectamente, por ejemplo a través de un tercero (intermediario, proveedor, etc.).

## **2.3 CORRUPCIÓN PRIVADA / PÚBLICA**

La corrupción «pública» se caracteriza por la implicación en el pacto de corrupción de una persona que ejerce un cargo público o es depositaria de la autoridad pública. El ejercicio de una función pública puede adoptar varias formas:

- un funcionario en el ejercicio de sus funciones,
- una persona que trabaje en una estructura encargada de una misión de servicio público; por ejemplo, un establecimiento público o el concesionario de un servicio público,
- una persona que ejerza un mandato electivo (un parlamentario o un representante local).

La corrupción «privada» se produce en el marco de intercambios entre socios comerciales, por ejemplo entre dos empresas privadas.

## **2.4 SANCIONES Y PENAS COMPLEMENTARIAS**

El conjunto de leyes y reglamentos aplicables sancionan cualquier forma de corrupción con multas y penas de prisión. Las sanciones se aplican tanto a las personas jurídicas como a las personas físicas y pueden eventualmente completarse con otras medidas pronunciadas por el juez:

- Para las personas físicas: inelegibilidad.
- Para las personas jurídicas: exclusión de los contratos públicos, seguimiento de la aplicación de las medidas por un supervisor.
- Para ambas: publicación de la decisión.

### 3. SABER CÓMO ACTUAR EN SITUACIONES DELICADAS



**En la práctica,** numerosas situaciones pueden dar lugar a posibles riesgos de corrupción. Es importante que cada uno de nosotros adopte los comportamientos y prácticas correspondientes ante estas situaciones delicadas, actuando de acuerdo con las recomendaciones descritas en la presente Guía y en nuestras políticas.

### 3.1 REGALOS E INVITACIONES

Los regalos intercambiados con socios económicos no deben ser percibidos como susceptibles de influir en el comportamiento del beneficiario. Así pues, su valor debe ajustarse a las reglas definidas por el director general de cada entidad y concebirse únicamente como una marca de atención conforme a los usos comerciales. Por consiguiente, los regalos están autorizados si cumplen las siguientes condiciones:

- respetan las leyes y los usos culturales locales,
- respetan las normas internas de la empresa del beneficiario,
- se realizan de manera oficial en un marco profesional.

Estas reglas se aplican tanto a los regalos ofrecidos como recibidos por los empleados del Grupo.

Las invitaciones a comidas, viajes o actividades comunes deben responder

a un objetivo comercial justificado.

Se autorizarán si cumplen las siguientes condiciones:

- se mantienen en un marco profesional, lo que excluye las invitaciones extendidas a los parientes, y
- no se dirigen siempre a las mismas personas: se recomienda una frecuencia de dos invitaciones al año para una misma persona, salvo en circunstancias particulares.

#### Por ejemplo:

- En el marco de la licitación de un contrato público, un empleado con poder de decisión en el proceso de selección nos da a entender que podría favorecer nuestro expediente si aceptamos invitarle regularmente y con varios de sus allegados a eventos deportivos de primer nivel, dándole acceso a un palco para asistir a los partidos de su club favorito.

### RECOMENDACIONES

Los regalos y las invitaciones profesionales forman parte de las prácticas comerciales habituales a la hora de mantener relaciones armoniosas con clientes y proveedores. Ahora bien, aunque no constituyan de por sí un acto de corrupción, se recomienda estar atentos, especialmente frente a las demandas

indebidamente. En todo caso, recuerde aplicar las siguientes reglas de sentido común:

- compruebe que la política de la empresa de su interlocutor le permita recibir regalos o invitaciones,
- nunca haga regalos ni invitaciones en periodo de negociación de un acuerdo comercial importante o de una licitación,
- limite sus regalos a objetos de escaso valor, ofrecidos con ocasión de un evento particular (fiestas de fin de año, celebración del fin de un proyecto, etc.),
- priorice los regalos dirigidos a la empresa o al servicio de su interlocutor antes que los regalos personales,
- prefiera limitar las invitaciones a un marco profesional: no las extienda a las familias,
- para los funcionarios y agentes públicos, limite los regalos a objetos simbólicos y las invitaciones, a ocasiones formales,
- por último, cabe recordar que algunos tipos de regalos están estrictamente prohibidos: dinero en efectivo, préstamos y vales de regalo.

Para saber más:

[Política de regalos e invitaciones.](#)

### **3.2 PATROCINIO / AUSPICIO- DONACIONES / MECENAZGO**

Elior Group apoya actividades de voluntariado, como actividades deportivas, culturales y benéficas. Este apoyo puede traducirse en la puesta en marcha de operaciones de donaciones y mecenazgo o de patrocinio (o auspicio).

**Las donaciones/el mecenazgo** son apoyos materiales o financieros concedidos a una obra o a una persona jurídica para el ejercicio de actividades de interés general. No se aceptará ni se solicitará a cambio ninguna contrapartida directa o indirecta.

**El patrocinio/auspicio** es una práctica comercial que permite al Grupo Elior contribuir financieramente a acciones y causas con vistas a obtener como contrapartida un aumento de su visibilidad.

Existe el riesgo de que estas actividades, por su naturaleza, influyan o redunden en una relación comercial favorable para el Grupo o que se perciban como tales. Estas prácticas no deben considerarse en ningún caso como contrapartidas a la adjudicación de un contrato.

Tales apoyos se autorizarán si cumplen las siguientes condiciones:

- no están ni parecen estar vinculados a ninguna contrapartida comercial,

- no son objeto de financiación o donación a favor de partidos políticos ni de entidades locales o territoriales,
- un convenio escrito precisa las condiciones de la acción, en particular su motivación y las condiciones de la participación financiera,
- la decisión de participación es aprobada de forma colegiada (en principio por el comité de dirección de la entidad en cuestión).

#### **Por ejemplo:**

- El responsable de compras municipales para los mercados de la restauración colectiva nos pregunta si sería posible patrocinar una asociación cultural. A cambio, promete convencer a la comisión de licitaciones de que seleccione su expediente en el marco de la adjudicación de un contrato.
- Un centro de formación en las profesiones sanitarias nos pide que hagamos una donación destinada a la compra de kits de sensibilización sobre los problemas relacionados con el envejecimiento. Nos enteramos de que el director de este centro de formación está casado con la directora de un centro de salud con el que actualmente estamos en fase de licitación.

### **RECOMENDACIONES**

Para evitar que una acción de donación o mecenazgo, colaboración o patrocinio pueda percibirse como un intento de corrupción, aplique los siguientes principios:

- infórmese sobre la política del Grupo Elior en materia de patrocinio, auspicio y mecenazgo,
- asegúrese de que los pagos se hagan directamente al organismo beneficiario,
- compruebe que la dirección y el control de dicho organismo sean lo suficientemente independientes de cualquier relación comercial,
- analice si esta participación podría percibirse como la contrapartida de una actividad comercial.

Para obtener más información:  
[Política en materia de patrocinio, auspicio, donaciones y mecenazgo.](#)

### **3.3 RELACIONES CON LOS SOCIOS COMERCIALES**

Elior Group se compromete a llevar a cabo su actividad excluyendo cualquier forma de corrupción y de otras prácticas contrarias a los principios de integridad en las relaciones con nuestros proveedores, prestadores de servicios, intermediarios o agentes comerciales (en adelante, los «socios comerciales»).

Cada uno de nosotros es responsable de la aplicación de ese compromiso que, en concreto, quiere decir que esperamos que nuestros socios comerciales cumplan nuestras normas de integridad y reglas anticorrupción. Cabe recordar que, en el marco de nuestras relaciones comerciales, se nos puede considerar responsables de las actuaciones de nuestros socios.

En efecto, en el marco de tales relaciones se pueden dar varias situaciones de riesgo: integridad de nuestros proveedores e intermediarios, transparencia de los procesos de selección o de renovación de los mismos y verificación de la realidad de las prestaciones.

#### Por ejemplo:

- En el marco de un contrato de prestación de servicios nos enteramos, una vez firmado el contrato, de que el director de la empresa proveedora ha sido condenado recientemente por actos de corrupción ante responsables públicos.
- Un responsable de centro recurre a un proveedor de servicios local aunque no esté catalogado por el Grupo y sus tarifas sean más elevadas que las generalmente aplicadas en el mercado. A cambio, el proveedor se compromete a brindarle servicios gratuitos a título personal.
- Un responsable operativo decide contratar a un proveedor de servicios

con el que Elior suele trabajar y propone a la empresa sobre facturar sus servicios. La sobre facturación servirá para realizar trabajos gratuitos para un cliente potencial con el que el Grupo está en proceso de negociación.

#### RECOMENDACIONES

- De conformidad con la política vigente, realice las diligencias razonables necesarias para asegurarse de la integridad del proveedor, prestador de servicios o intermediario.
- Defina con precisión los términos de la relación contractual así como las misiones, los medios asignados y las modalidades de remuneración (importe, plazos, facturación).
- Asegúrese de que el tercero se comprometa a respetar nuestros principios de integridad y políticas (política de compras responsables, cláusula anticorrupción).
- Realice un seguimiento a lo largo de toda la misión confiada al socio comercial y obtenga justificantes del servicio prestado.

#### Para obtener más información:

Política de evaluación de los socios comerciales.

#### 3.4 CONFLICTOS DE INTERESES

El conflicto de intereses es la situación en la que una persona tiene intereses privados que pueden entrar en conflicto

con los intereses profesionales que debe defender en su trabajo: por ejemplo, elegir como proveedor una empresa en la que trabaje uno de sus familiares. Tal elección, ¿se hace por la calidad del proveedor o por complacer al familiar? Otro ejemplo es realizar una actividad, remunerada o no, para una sociedad que compita con Elior Group.

El conflicto de intereses no es necesariamente un delito penal: uno puede encontrarse de buena fe en una situación en la que los intereses privados y profesionales se opongan.

Lo que es reprobable es no tomar medidas que aclaren la situación: por ejemplo, debe confiar a otra persona la tarea de negociar con la empresa en la que trabaja un familiar.

#### Por ejemplo:

- La remuneración variable de uno de los directores de desarrollo está basada en parte en la cifra de negocios realizada con un establecimiento cliente dirigido por un familiar de ese director.
- El contratista de un cliente potencial nos recomienda encarecidamente trabajar con algunos proveedores, ya que eso ayudaría al tejido económico local y aumentaría nuestras posibilidades de ser seleccionados para la obtención de un contrato. De hecho, el contratista

tiene un interés directo en la empresa del proveedor (financiero, familiar o de otra índole) y nuestra selección le permitiría obtener una contrapartida por su recomendación.

**Para obtener más información:**  
[Política de conflictos de intereses.](#)

### RECOMENDACIONES

Para detectar y prevenir los conflictos de intereses potenciales, se recomienda seguir el siguiente método:

- analice regularmente si sus actividades personales pueden entrar en conflicto con sus actividades profesionales,
- si tiene la menor duda, hable con su responsable directo,
- si todavía no está del todo seguro, exponga la situación por escrito.

**Para obtener más información:**  
[Política de conflictos de intereses.](#)

### 3.5 TRÁFICO DE INFLUENCIAS

El tráfico de influencias es un acto de corrupción pública cometido con un intermediario. Se define como el hecho de conceder una ventaja indebida a un tercero para que pueda utilizar su influencia ante una autoridad o una administración pública con vistas a obtener, por ejemplo, la adjudicación de un contrato, de un puesto, de una decoración o de una decisión de inversión.

Lo que se le reprocha al corrupto no es su decisión, sino el hecho de presionar a otro funcionario público, de ejercer una influencia sobre él. El tráfico de influencias se sanciona del mismo modo que la corrupción pública.

#### Por ejemplo:

- Un consultor nos propone ayudarnos a ganar un contrato en el marco de una licitación pública, y pone de relieve su excelente conocimiento del sector y de «personas clave en el ayuntamiento». Como contrapartida a nuestra oferta, el consultor nos pide que contribuyamos a los gastos de catering de la boda de su hija, que tendrá lugar próximamente.

### RECOMENDACIONES

- Aunque no estemos directamente vinculados por un contrato, se debe prestar especial atención a las relaciones con los intermediarios (como agentes, consultores o agentes comerciales) que operan en la esfera pública.
- Para prevenir el riesgo de tráfico de influencias, en el marco de estas relaciones se han de aplicar todas las normas de cumplimiento (Compliance) del Grupo.

### 3.6 GESTIÓN DE LAS CAJAS

Habida cuenta de nuestras actividades, en algunos centros del Grupo hay cajas en servicio con dinero en efectivo. Si bien las cajas están sujetas a controles

regulares estrictos, existe el riesgo de que se realicen determinadas compras o pagos con el fin de corromper.

Nuestras políticas prohíben terminantemente los regalos en forma de dinero en efectivo o equivalentes (por ejemplo, vales de regalo, o *vouchers*).

#### Por ejemplo:

- Un responsable de centro utiliza el fondo de caja, ya sea directamente o para comprar regalos con los que corromper a un empleado del cliente a fin de que cierre los ojos ante los errores de su equipo.
- A modo de agradecimiento por la adjudicación de un contrato, un responsable comercial ofrece al responsable de las licitaciones de restauración colectiva de un ayuntamiento una tarjeta de regalo equivalente a una degustación de vinos para dos personas.

### RECOMENDACIONES

- Nunca haga regalos consistentes en dinero en efectivo o equivalentes (por ejemplo, vales o tarjetas de regalo).
- Consulte la Política de regalos e invitaciones, la cual especifica que los regalos (ofrecidos o recibidos), como dinero en efectivo, préstamos y vales de regalo, están estrictamente prohibidos.

**Para obtener más información:**  
[Política de regalos e invitaciones.](#)

### **3.7 PAGOS DE FACILITACIÓN**

Se entiende por pago de facilitación el hecho de remunerar de manera indebida, directa o indirectamente, a un funcionario público por la realización de trámites administrativos que deberían obtenerse por las vías legales normales. Estos pagos constituyen una forma de corrupción y, por lo tanto, están estrictamente prohibidos.

**Por ejemplo:**

- El Grupo debe ampliar con urgencia un edificio para poder responder a una licitación. Para ello, necesita una licencia de construcción. Una persona bien situada en los servicios técnicos del ayuntamiento se compromete a acelerar el proceso de obtención del permiso si el Grupo acepta ofrecerle una ventaja indebida.

### **RECOMENDACIONES**

- Recuerde a su interlocutor los principios éticos de Elior Group y de la presente Guía de integridad,
- Explique que este proceso involucra tanto su responsabilidad como la de su interlocutor,
- Solicite una reunión con el superior jerárquico de su interlocutor, o bien una confirmación por escrito de la solicitud y una factura,
- Informe de esta iniciativa a su superior jerárquico y al responsable de cumplimiento (Compliance Officer) de su zona.

### **3.8 OPERACIONES DE FUSIÓN-ADQUISICIÓN**

Las fusiones y adquisiciones son operaciones complejas a las que Elior Group puede recurrir en aras del crecimiento. En las fusiones y adquisiciones, las empresas objetivo pueden presentar riesgos potenciales de corrupción: por ejemplo, la empresa que se desea adquirir, sus directivos y/o accionistas pueden haber estado implicados en actos de corrupción de los que la empresa adquirente podría eventualmente ser considerada responsable.

Para evitar estos riesgos, el Grupo Elior aplica diligencias razonables en las fases previas y posteriores a la adquisición. Nuestras políticas también tienen por objetivo garantizar que la sociedad adquirida se integre en nuestro sistema anticorrupción y nuestro programa de integridad.

**Por ejemplo:**

- Tras adquirir una sociedad sin haber efectuado antes las comprobaciones de integridad necesarias, nos enteramos por medio de clientes de que dicha empresa se ha visto comprometida en el pago irregular de sobornos, el envío de invitaciones a partidos deportivos o por subvenciones de asociaciones con el fin de desarrollar rápidamente su cifra de negocios antes de la cesión.

### **RECOMENDACIONES**

- Póngase en contacto con el responsable de cumplimiento (Compliance Officer) para tomar conocimiento de los procedimientos aplicables en materia de fusiones y adquisiciones,
- Realice las comprobaciones necesarias antes y después de la adquisición mediante el procedimiento en vigor (que puede consistir en un cuestionario, entrevistas o en una revisión más detallada de las operaciones de la empresa objetivo),
- Una vez efectuada la adquisición, asegúrese de hacer un seguimiento del plan de integración de todas las políticas de integridad del Grupo.

## 4. ¿QUÉ HACER SI TIENE DUDAS SOBRE CÓMO ACTUAR?



Si no está seguro sobre qué conducta adoptar, recuerde las «preguntas pertinentes» que conviene plantearse en cualquier circunstancia:

- Esta operación, ¿se ajusta a los procedimientos aplicables en mi empresa?
- ¿He comprobado que la operación no tenga por objetivo obtener una ventaja indebida?
- ¿Puedo justificar sin problemas mi decisión a mis superiores jerárquicos?
- ¿He comunicado la información de manera transparente y he obtenido todas las validaciones necesarias?
- ¿Pasaría por todo lo alto la «prueba del periódico» (cómo me sentiría si la información fuera noticia de primera plana)?

**Si ha respondido «No» a alguna de las preguntas anteriores, le recomendamos que se ponga en contacto con su responsable de cumplimiento para discutir su decisión y la mejor manera de proceder.**

Sin embargo, puede tener dudas sobre cómo aplicar los principios de integridad. Lo correcto en ese caso es plantear la pregunta a su superior jerárquico o a sus colegas.

Si una situación requiere una decisión difícil de tomar, usted no puede asumir por sí solo toda la responsabilidad; al exponer su cuestionamiento de manera transparente y confrontar su punto de vista con el de sus colegas encontrará una solución idónea.

Nunca se le reprochará haber manifestado una duda, aunque resulte infundada, mientras que, si persiste en un comportamiento inadecuado, su responsabilidad podría entrar en juego.

# 5. INFORMACIÓN PRÁCTICA



## **5.1 ¿CÓMO REACCIONAR ANTE UNA VIOLACIÓN DE LAS NORMAS ESTIPULADAS EN ESTA GUÍA DE INTEGRIDAD?**

La regla básica es la transparencia. Si le parece que en el marco de su trabajo no se respetan estos principios, el primer paso es discutir sobre ello con los interesados o con su superior jerárquico para comprobar si efectivamente hay un problema y qué solución se puede poner en práctica.

Si ello no fuera suficiente para despejar dudas o encontrar una solución, puede utilizar el dispositivo del denunciante de Elior Group, utilizando tres canales de comunicación:

**El correo electrónico** en la dirección: alert.eliorgroup@isope.solutions

**El correo** postal en la dirección:

iSope solutions (Alerte Elior)  
90/92 Route de la Reine  
92100 Boulogne-Billancourt - Francia

**El teléfono**, a través del número de contacto correspondiente a la zona en la que se encuentre, como se indica a continuación:

- **Para la Unión Europea y el Reino Unido**

Marque el 00 800 180 620 19 de lunes a viernes de 9h a 18h (CET).

Después de seleccionar el idioma de su elección (francés, inglés, español, italiano o portugués) un operador le responderá en dicho idioma.

- **Para la India**

Marque el +322-333 9296 de lunes a viernes de 13h30 a 22h30 (IST). Un operador le responderá en inglés.

- **Para los Estados Unidos**

Marque el +1 646 366 5121 de lunes a viernes de 9h a 18h (EST). Un operador le responderá en inglés o en español.

Antes de marcar ese número, debe leer el estatuto del denunciante, que le indica el funcionamiento de la línea, su ámbito de aplicación y las garantías que le otorga Elior Group en materia de confidencialidad y ausencia de represalias.

El texto completo del estatuto del denunciante figura en la pestaña «Notificar un problema ético» del sitio [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net).

## **5.2 ¿CÓMO OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DEL GRUPO Y SOBRE SU APLICACIÓN?**

Usted tiene a su disposición el sitio web de Elior Group Integrity en la dirección [integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net), donde encontrará una versión actualizada de:

- Los principios éticos del Grupo,
- La Guía de integridad,
- Vídeos que ilustran la Guía de integridad,
- Ejercicios fáciles (cuestionarios) para poner a prueba sus conocimientos,
- El texto completo del estatuto del denunciante.

