



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21



**PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS
DEL CANAL DIRECTO**

GRUPO LIBERTAS 7 S.A.

V.2	Responsable	Firma	Fecha
Autor	Responsable Cumplimiento		
Revisado por:	Órgano de Control Compliance: Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	Ver acta	29 de julio de 2021
Aprobado por:	Consejo de Administración	Ver acta	30 de septiembre de 2021



MANUAL PROCEDIMIENTOS: PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

El Canal Directo se pone a disposición de las personas sujetas al Código Ético de Libertas 7 y otros terceros con interés legítimo atendidas las circunstancias del caso, como cauce confidencial para comunicar a la misma cualquier duda sobre la interpretación o aplicación que nos pueda surgir en relación con nuestro Código Ético y su normativa de desarrollo, así como para informar de cualquier comportamiento ilícito o cualquier irregularidad o infracción detectada en relación con dichos Código y normativa. Con esta finalidad se habilita una dirección de correo electrónico (canaldirecto@libertas7.es).

A dicha dirección tienen acceso directa y exclusivamente: i) el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo de LIBERTAS 7; dicha Comisión establece los principios y criterios generales y globales de cumplimiento normativo y ii) la Responsable de Cumplimiento, como órgano ejecutivo de cumplimiento normativo a nivel global.

Si la irregularidad o infracción detectada, fuera respecto de la Responsable de Cumplimiento, deberá comunicarse por escrito a la Secretaria del Consejo de Administración junto al Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

En caso de que dicha irregularidad se extendiera, además de a la Responsable de Cumplimiento, al Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, deberá comunicarse por escrito a la Secretaria del Consejo de Administración junto al Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

De igual modo, serán atendidas cualesquiera otras comunicaciones/denuncias que por escrito lleguen a la Responsable de Cumplimiento, rigiéndose por las mismas reglas previstas en el presente procedimiento.

I. Comunicación de dudas.

Respecto a la comunicación de dudas, la Responsable de Cumplimiento, dará pronta respuesta a las mismas a través del Canal Directo con la finalidad de que el empleado sepa discernir en todo momento qué conductas son procedentes y cuáles no.

II. Comunicación de irregularidades.

Respecto a la comunicación de irregularidades, si la Responsable de Cumplimiento, tras las averiguaciones oportunas, entiende que los hechos pueden implicar, al menos hipotéticamente, un riesgo de carácter penal, informará a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, proponiendo, en su caso, las medidas de carácter disciplinario pertinentes y/u otras medidas a adoptar. Respecto al resto de irregularidades, la Responsable de Cumplimiento informará a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de las más relevantes con carácter periódico. Las medidas disciplinarias serán valoradas por la Comisión de Auditoría y



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

Cumplimiento Normativo y adoptadas con la correspondiente intervención del Responsable de Personas.

III. Reglas de uso.

Se establecen las siguientes reglas de uso para garantizar el rigor y la confidencialidad en el tratamiento de estas comunicaciones:

1. Sólo podrán comunicarse a través de Canal Directo conductas irregulares en relación con la normativa más arriba mencionada y nunca referidas a ámbitos distintos o de la vida privada de las personas.
2. La comunicación deberá contener como mínimo las siguientes menciones:
 - Identidad de la persona que la realiza.
 - Identidad de la persona o personas sobre las que se aprecia la irregularidad.
 - Hecho o hechos en qué consiste la irregularidad, concretando en lo posible la vulneración de la normativa que se aprecie.
 - Documentación soporte de la irregularidad siempre que sea posible.
3. Las comunicaciones realizadas a través del Canal Directo serán tratadas de forma que se garantice su más estricta confidencialidad, pero **no se admitirán comunicaciones anónimas**. La identidad de las personas que hagan uso del Canal Directo se mantendrá siempre confidencial, no pudiendo ser conocida, también con garantía de confidencialidad, por personas distintas de los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo de LIBERTAS 7, la Responsable de Cumplimiento y aquellos profesionales que sea estrictamente necesario que la conozcan y sean designados por la Responsable de Cumplimiento para la adecuada gestión de la comunicación.
4. Sin perjuicio de lo anterior, si, como consecuencia de la investigación o averiguaciones llevadas a cabo en relación con alguna comunicación recibida a través del Canal Directo, se llega a la conclusión de que las conductas comunicadas son susceptibles de ser calificadas como un ilícito administrativo, penal o laboral, LIBERTAS 7 se reserva la facultad de facilitar a las autoridades competentes toda la información a la que pueda verse obligada, incluida la identidad de las personas implicadas.
5. Queda rigurosamente prohibido tomar represalias contra cualquiera que de buena fe ponga en conocimiento de LIBERTAS 7 posibles actos ilícitos o vulneraciones del presente Código Ético y su normativa de desarrollo, así como frente a los que colaboren en la investigación o ayuden a resolverla. No obstante, se podrán tomar las medidas oportunas frente a los que actúen de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas.
6. La información personal derivada de las comunicaciones será incorporada a un fichero de datos de carácter personal. El fichero estará protegido con las medidas de seguridad previstas en la normativa española de protección de datos de carácter personal.



MANUAL PROCEDIMIENTOS: PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

7. Las personas cuyas conductas hubiesen sido comunicadas como irregulares serán informadas por la Responsable de Cumplimiento de esta circunstancia en cuanto la situación del procedimiento lo permita y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción de la comunicación inicial en el Canal Directo.
8. En este momento se les permitirá plantear las cuestiones que deseen y presentar aquellos argumentos en su defensa que consideren convenientes. Asimismo, serán informadas sobre los departamentos u órganos de LIBERTAS 7 que tendrán acceso a la información contenida en el fichero. En ningún momento se facilitará la identidad de la persona que hubiera realizado la comunicación.
9. Tanto el que realiza la comunicación como el afectado o afectados serán informados en cuanto la situación del procedimiento lo permita sobre como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, de conformidad con la normativa sobre protección de datos de carácter personal que sea de aplicación.
10. Los datos de carácter personal serán cancelados de oficio cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de 2 meses desde la finalización del expediente interno o del correspondiente proceso judicial, en su caso.

IV. Tramitación de las Comunicaciones efectuadas al Canal Directo.

1. **Competencia:** Corresponde a la Responsable de Cumplimiento, la tramitación de las comunicaciones presentadas a través del Canal Directo. Esta gestión incluye:
 - Recepción de la denuncia.
 - Examen inicial de su contenido.
 - Asignación de una referencia, acuse de recibo al remitente y, en su caso, información al denunciado.
 - Instrucción o comprobación del hecho.
 - Resolución y propuesta de actuación.
 - Registro básico y elaboración de informes de funcionamiento.
2. **Comunicaciones o denuncias:** Las comunicaciones o denuncias habrán de contener necesariamente para su tramitación:
 - La identificación del denunciante (debiendo verificar que la identidad es correcta) y del denunciado.
 - Verificación de su contenido y confirmación que se trata de una denuncia.
 - Identificación de los puntos del Código Ético y/o del Código de Conducta afectados por la denuncia. Esto es, hechos o comportamientos a que afecta, y su repercusión sobre la Empresa, el denunciante, compañeros, clientes, o terceros.
 - Elementos de acreditación o prueba de que se dispone (documentos, testigos, etc.), que podrán acompañarse o referirse, para agilizar la gestión.



MANUAL PROCEDIMIENTOS: PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

- 3. Recepción:** Se atenderán las informaciones recibidas en la dirección de correo electrónico (canaldirecto@libertas7.es), habilitada al efecto. Asimismo, serán atendidas cualesquiera otras comunicaciones/denuncias que por escrito lleguen a la Responsable de Cumplimiento, siempre que contengan los aspectos reseñados en el apartado anterior.
- 4. Análisis inicial:** Recibida la comunicación/denuncia, se procederá inmediatamente a su análisis. No se tramitará ninguna comunicación en la que: la persona implicada no aparezca suficientemente identificada o en las que, de forma notoria, la actuación objeto de la comunicación no constituya una conducta que pueda implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o las normas de comportamiento incluidas en el Código Ético o en el Código de Conducta. Dentro del primer análisis se valorará la conveniencia de remitir a otras instancias de la Empresa informaciones que no sean objeto de este Canal o que tengan un procedimiento distinto y específico. También se decidirá si procede acumular la instrucción a otros procedimientos análogos ya en curso. El análisis inicial no deberá demorarse más de siete días.
- 5. Acuse de recibo e información:** En las tramitaciones que conlleven inicio de actuación, se le asignará una referencia a la misma y se cumplimentará un formulario normalizado de registro. El remitente será informado de ello, mediante correo electrónico, y la persona o Área implicada será informada del contenido básico de la comunicación recibida y la conducta que se imputa. En todo caso es importante informar al denunciante de cuál es el protocolo del canal de denuncias.

No obstante, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo importante de que la notificación al denunciado ponga en peligro la capacidad de investigar de manera eficaz la alegación, o de recopilar las pruebas necesarias, la notificación al implicado podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. En cualquier caso, dicho plazo nunca excederá de dos meses.

- 6. Instrucción:** La coordinación de la investigación corresponderá a la Responsable de Cumplimiento, salvo supuestos de extrema gravedad, en cuyo caso la determinación del comité de investigación será tomada en reunión extraordinaria de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Si la Responsable de Cumplimiento fuera objeto de denuncia, la determinación del comité de investigación será tomada en reunión extraordinaria de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Si la denuncia se extendiera al presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la determinación del comité de investigación será tomada en reunión extraordinaria de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Si fuera necesario contactar con investigadores externos, se abre un proceso de selección de profesionales, comunicación del trabajo a realizar, firma del contrato y seguimiento. En este caso el papel coordinador de la investigación incluye la representación de la



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

compañía en la negociación y seguimiento periódico del trabajo de terceros, así como facilitar los contactos y actuaciones en la compañía.

La instrucción se desarrollará por la Responsable de Cumplimiento, en el transcurso de la instrucción se podrán realizar las siguientes actuaciones:

1º. Solicitud de aclaración/información adicional: En los casos que se precise, requerirá a la persona que haya realizado la comunicación para que la aclare o complemente, aportando los documentos y/o datos de que pudiera disponer para acreditar la existencia de la actuación o conducta irregular.

Cada alegación deberá tener su propia investigación y conclusiones. Las alegaciones serán fundamentadas, no fundamentadas o no se podrá emitir opinión por falta de pruebas.

Consideraciones particulares, en el supuesto de que las alegaciones impliquen conflicto con la normativa externa, inmediatamente se solicitará la asistencia de un asesor legal en todos los pasos de la investigación a fin de incluir privilegio legal en las comunicaciones y garantizar el correcto tratamiento de los detalles que surjan a consecuencia de la investigación.

2º. Comprobación de la veracidad y la exactitud de la comunicación en relación con la conducta descrita, respetando los derechos de los afectados.

Previo a la entrevista con el denunciado, se pondrá en conocimiento de su Superior Jerárquico, Director de Área correspondiente, salvo que estuviera implicado en la denuncia, o se tratara del propio denunciado, en cuyo caso subiríamos de escalafón, debiendo informar en última instancia a la propia Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. Asimismo, se recabará información y asesoramiento del Responsable de Personas.

Todos los empleados y directivos de LIBERTAS 7 están obligados a colaborar lealmente durante el proceso de verificación. Las intervenciones de testigos y afectados tendrán carácter estrictamente confidencial. Podrán solicitarse notas o informes a Departamentos o Áreas afectadas.

3º. Entrevista con la persona presuntamente responsable de la conducta descrita en la comunicación. Respetando sus derechos, se le informará del contenido de la comunicación para que exponga su versión de lo sucedido y pueda aportar los medios de prueba de los que dispusiere. Así mismo se mantendrán entrevistas privadas con todas las personas que pudieran verse involucradas.

4º. Informes periciales de profesionales internos o externos.

5º. Acceso a documentos relacionados con el hecho denunciado, incluso a correos corporativos del denunciado, conforme las normas establecidas para ello.

6º. Otras actuaciones que se estimen necesarias durante la tramitación.



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

La Responsable de Cumplimiento y en su caso, comité de investigación proveerá de un informe con el listado de alegaciones y la conclusión de cada una de ellas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. En el informe se podrá incluir las conclusiones y recomendaciones de actuación y remediación. El equipo de investigación no emite consecuencias o sanciones.

- 7. Informe final y Resolución:** Concluido el proceso, se redactará un informe incorporando la descripción del caso denunciado, los resultados obtenidos en la investigación y propuesta, en su caso, de medidas correctivas, que serán decididas por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, de acuerdo con las medidas disciplinarias previstas según Convenio Colectivo. El procedimiento deberá completarse en el plazo más breve posible, no superando los tres meses, salvo que la naturaleza de la materia investigada lo requiriese.
- 8. Efectos de la Resolución:** Si la resolución concluye que un empleado y/o directivo ha cometido alguna irregularidad o algún acto contrario a la legalidad o a las normas de comportamiento del Código Ético y Código de Conducta, se procederá a aplicar medidas de corrección y, en su caso, se dará traslado al Responsable de Personas para la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan, o Secretaría General, para las actuaciones oportunas.

Con independencia de las medidas anteriores, si las actuaciones comprobadas pudieran suponer la comisión de un delito o precisar de actuación administrativa o judicial por parte de la empresa, se informará de inmediato a la Asesoría Jurídica y a las autoridades competentes.

- 9. Registro e informe:** En todo caso, de las comunicaciones recibidas, calificación y resolución se creará un registro sin datos personales, para acometer los estudios e informes correspondientes, y promover la corrección de las situaciones en que proceda.
- 10. Concluido el caso, las partes involucradas serán informadas del cierre del mismo.** El nivel de detalle a proporcionar dependerá del tipo de denunciante y del grado de afectación en la alegación. El caso será técnicamente cerrado y se procederá a dejar toda la información y el informe final disponibles para revisión futura. El equipo de investigación se disuelve, y en su caso, el contrato con terceros finaliza y se liquida.

V. Protección de Datos de carácter personal.

- 1.** Los datos que se proporcionen a través del Canal Directo serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal titularidad de LIBERTAS 7. Dicho fichero se considera necesario para la gestión de las comunicaciones enviadas al Canal Directo, así como para llevar a efecto las actuaciones de investigación necesarias para determinar si se ha cometido alguna infracción o se ha cometido un delito.
- 2.** El GRUPO LIBERTAS 7 se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

este procedimiento, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal aplicable en cada momento. El GRUPO empleará en los formularios las leyendas exigidas por la ley para informar a los interesados claramente de las finalidades, uso y tratamiento de los datos de carácter personal recopilados.

3. Las personas que efectúen una comunicación a través del Canal Directo, deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. En cualquier caso, los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán cancelados tan pronto como estas hayan finalizado, salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales. Asimismo, los mencionados datos estarán debidamente bloqueados durante los plazos en los que de las denuncias presentadas o de las actuaciones llevadas a cabo pudieran derivarse responsabilidades.
4. Los usuarios del Canal Directo podrán en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición -así como los que se establezcan en el futuro- respecto de sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida a:

LIBERTAS 7, S.A.
Responsable de Protección de Datos.
C/ Caballeros, 36.
46001 VALENCIA.

VI. Gestión y actualización del Canal Directo.

Junto con la recepción de comunicaciones del Canal Directo y su tramitación, serán responsabilidad de la Responsable de Cumplimiento:

- La gestión y mantenimiento del archivo de los casos recibidos y de los expedientes generados (documentación e informes derivados del tratamiento).
- La revisión y control del funcionamiento del Canal Directo.
- La elaboración de un informe anual sobre su implantación inicial y sobre su funcionamiento posterior.
- La incorporación de las modificaciones a implantar en el Canal Directo.

VII. Compromisos de la Función de Cumplimiento.

1. La Responsable de Cumplimiento, y cualquier persona que intervenga en las fases de gestión y tramitación del Canal Directo o en la tramitación de comunicaciones, deberán actuar con respeto a lo establecido en el Estatuto del Responsable de Cumplimiento Normativo, realizando el trabajo con la máxima diligencia y confidencialidad, absteniéndose de revelar informaciones, datos o antecedentes a los que tengan acceso en el ejercicio de su tarea, así como de utilizarlos en beneficio propio o de tercero.



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

2. La Responsable de Cumplimiento y toda persona que colabore en el procedimiento de gestión del Canal Directo habrá de abstenerse de actuar si, por las personas a que afecta la comunicación, o de la materia que se trata, se deriva conflicto de interés, comunicándolo a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y asignándose la tramitación a persona cualificada en que no concurra dicha situación.

VIII. Aprobación, entrada en vigor y actualización

1. El presente procedimiento de Canal Directo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de LIBERTAS 7 S.A. en su reunión de **31 /mayo/2018**.
2. A partir de ese momento se encuentra plenamente en vigor en todos sus términos.
3. Este procedimiento de Canal Directo habrá de mantenerse actualizado en el tiempo. Para ello debe revisarse de forma ordinaria con periodicidad anual, y de forma extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o legislación aplicable, procediéndose a presentar una propuesta de modificación por parte de la Responsable de Cumplimiento, previa consulta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, quien la elevará, en su caso, al Consejo de Administración para su aprobación.



**MANUAL PROCEDIMIENTOS:
PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO**

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

**Formulario voluntario CANAL DIRECTO:
Consultas y Denuncias.**

Nombre y Apellidos	
Vinculación con el Grupo	
Sociedad / UUNN	
Área de negocio	
Datos Contacto	
Consulta a realizar: Dudas	
Descripción detallada de la irregularidad	
Persona o personas responsables de la irregularidad	
Momento en el que ocurrió e indicar si en la actualidad sigue ocurriendo	
Cuantificar si es posible el impacto en los estados financieros	
Otra Información	

Protección de datos

De conformidad con el RGPD, la LOPDGDD y demás normativa en materia de protección de datos aplicable, le informamos que los datos personales que facilite, serán incorporados al sistema de tratamiento cuyo responsable es LIBERTAS 7, S.A. con CIF: A46007449 y domicilio social en C/ Caballeros 36, C.P. 46001, Valencia. Se incorporan con la



MANUAL PROCEDIMIENTOS: PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

Doc. Nº: PC 0752
Revisión: 02
Fecha Edición: 01-06-21

finalidad de gestionar su comunicación, realizar la investigación de los hechos denunciados, adoptar las medidas correctivas pertinentes, y en caso de ser necesario, informarle sobre el resultado del procedimiento.

Los datos personales serán tratados de forma confidencial y no serán comunicados a ningún tercero, salvo que resultasen imprescindibles para la investigación de los hechos denunciados.

La base jurídica que legitima este tratamiento es la necesidad para el ejercicio de una misión de interés público, como es la prevención de infracciones penales y de la responsabilidad penal de las personas jurídicas que integran el Grupo Libertas 7.

Los datos serán tratados con las finalidades indicadas durante el plazo necesario para su investigación conforme a lo establecido en la normativa vigente.

En todo momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad con respecto a los datos personales que haya facilitado, a través de correo postal a la dirección indicada, o mediante correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@libertas7.es aportando copia de su DNI o documento equivalente, e identificándose como usuario del servicio de Consultas y denuncias: CANAL DIRECTO.

Asimismo, en caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos a través de la página web www.aepd.es.

CONTROL DE CAMBIOS

PROCEDIMIENTO CANAL DIRECTO

Primera Versión

Fecha aprobación: 31/05/18

Ref. Doc. Cumplimiento: PC 075201

HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión: Primera **Fecha:** 29/07/2021 **Descripción de las modificaciones:**

- Se incorpora referencia del Documento respecto de Manual de Procedimientos del Modelo de Cumplimiento.
- Se sustituye Comité de Auditoría por Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.
- Se modifica el clausulado de Protección de Datos.

Segunda Versión

Fecha aprobación: 30/09/21

Ref. Doc. Cumplimiento: PC 075202