



POLÍTICA DE FUNCIONAMENT DEL CANAL ÈTIC

APROVAT PER
L'ÒRGAN D'ADMINISTRACIÓ:

Juliol 2022

CONTROL DE MODIFICACIONS

VERSIÓ - APARTATS	COMENTARIS - DATA
V.0. document inicial	Preparat, supervisat i aprovat per l'OC i per l'Òrgan d'Administració 07/2022

ÍNDEX

1.	FINALITAT I OBJECTE.....	4
2.	ABAST.....	4
3.	REGLES DE FUNCIONAMENT	5
3.1.	QUÈ ES POT DENUNCIAR?.....	5
3.2.	QUAN S'HA D'INFORMAR?	6
3.3.	QUÈ PASSA EN ELS CASOS D'URGÈNCIA?.....	6
3.4.	DE QUINS CANALS DISPOSO?	6
3.5.	QUINA INFORMACIÓ HAIG D'APORTAR EN FER UNA DENÚNCIA?.....	7
3.6.	M'HAIG D'IDENTIFICAR EN PRESENTAR UNA DENÚNCIA?	7
3.7.	QUÈ PASSA QUAN ES DENUNCIA A TRAVÉS DELS CANALS ALTERNATIUS?	7
3.8.	QUÈ PASSA QUAN ES FA UNA DENÚNCIA A TRAVÉS DELS CANALS ORDINARIS?.....	8
3.9.	QUÈ ÉS LA PROHIBICIÓ DE REPRESÀLIES?	9
3.10.	QUÈ HEM D'ENTENDRE PER BONA FE DES DE L'EMPRESA I DES DEL DENUNCIANT.....	10
3.11.	LES MEVES DADES PERSONALS ESTARAN PROTEGIDES?	11
3.12.	QUI SÓN ELS DESTINATARIS DE LES MEVES DADES PERSONALS SI PRESENTO UNA DENÚNCIA?	11
3.13.	QUINA ÉS LA BASE LEGAL DEL TRACTAMENT DE LES MEVES DADES PERSONALS?	12
3.14.	DE QUINA MANERA, COM ES CONSERVEN, QUINES DADES ES RECULLEN I AMB QUINA FINALITAT ES TRACTEN?	12
3.15.	QUINS SÓN ELS DRETS DEL DENUNCIANT EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES?	13
4.	ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA, COMUNICACIÓ I REVISIÓ.....	14

1. FINALITAT I OBJECTE

L'Òrgan d'Administració de MULTISERVEIS NDAVANT, S.L. (d'ara endavant, MULTISERVEIS NDAVANT o l'Organització), ha mostrat la seva determinació amb la presa de decisions necessàries per a la implantació efectiva d'un Sistema de Compliment (Compliance), on el seu Canal Ètic es configura com un dels pilars principals.

L'objectiu del Canal Ètic és rebre i tramitar eficaçment les comunicacions relacionades amb els comportaments que, en essència, vulneren els principis que s'inclouen en el seu Codi Ètic i altres documents essencials que conformen el seu Sistema Integral de Gestió de *Compliance*.

Per fer-ho, aquesta Política de Funcionament del Canal Ètic recull les qüestions relatives a la gestió i tramitació de les comunicacions rebudes, incorporant-hi un model flexible i àgil d'acord amb la normativa legal vigent, els estàndards i les millors pràctiques nacionals i internacionals, fent una distinció entre canals ordinaris i altres anomenats alternatius en els quals els potencials denunciants podran, sense por a represàlia o a sofrir conductes perjudicials, posar de manifest els fets que suposin vulneracions del Sistema de Compliment.

Aquesta Política, juntament amb el seu procediment intern de recerca i resposta, té com a finalitat garantir una gestió professional, confidencial, imparcial i de màxima protecció durant tot el procés, fet que genera un clima de confiança a les seves parts interessades.

2. ABAST

Aquesta Política resulta d'aplicació a totes les activitats i és de compliment obligat per tots els membres de MULTISERVEIS NDAVANT, amb independència del càrrec o lloc que ocupin dins de l'organització, la naturalesa jurídica de la seva relació i la seva ubicació geogràfica.

D'altra banda, la Política serà extensiva a tercers, socis de negoci, filials estrangeres, societats participades no controlades i, en general, a qualsevol persona que pretengui denunciar o posar en coneixement l'existència de qualsevol infracció relacionada amb MULTISERVEIS NDAVANT.

3. REGLES DE FUNCIONAMENT

3.1. Què es pot denunciar?

Informació sobre infraccions o incompliments en un sentit ampli, és a dir, sospites raonables, infraccions reals o potencials que s'hagin produït o que sigui probable que es produeixin.

A títol il·lustratiu, a continuació, s'indiquen algunes de les possibles temàtiques objecte de comunicació:

- ❖ El suborn i corrupció;
- ❖ Les conductes que atemptin contra la salut i seguretat en el treball;
- ❖ Els conflictes d'interessos en qualsevol acció relacionada amb el desenvolupament professional;
- ❖ La discriminació, així com l'assetjament sexual i laboral;
- ❖ El frau intern;
- ❖ Els supòsits de competència deslleial;
- ❖ Els incompliments en matèria de defensa de la competència;
- ❖ La utilització indeguda dels actius de l'empresa;
- ❖ Les conductes que atemptin contra la salut i seguretat dels nostres usuaris;
- ❖ Les irregularitats en matèria fiscal, comptable o que atemptin contra la integritat en els negocis i dels registres financers.
- ❖ La revelació d'informacions la divulgació de les quals pot afectar els interessos de MULTISERVEIS NDAVANT o legítims drets de tercers;
- ❖ Els ciberatacs;
- ❖ Els actes que atemptin contra el medi ambient o vulnerin la normativa en matèria urbanística i ordenació del territori;
- ❖ Les accions contra els drets humans;
- ❖ Entre d'altres.

3.2. Quan s'ha d'informar?

S'ha d'informar quan el denunciant tingui motius raonables per creure que la informació que indica és certa i susceptible de ser considerada una infracció o incompliment. La informació s'ha d'efectuar sempre de bona fe.

3.3. Què passa en els casos d'urgència?

La tramitació de les denúncies plantejades a través dels diferents canals amb els quals compta MULTISERVEIS NDAVANT exigeix que l'òrgan encarregat de rebre-les —la Unitat Tècnica de Compliment— faci una classificació inicial, atenent a la gravetat i la gravetat del contingut, de manera que pugui prioritzar-se'n el tractament.

És recomanable en els casos d'urgència, i sempre que el context ho permeti, assegurar-se d'informar el superior jeràrquic o a la direcció de Compliment Normatiu de MULTISERVEIS NDAVANT tan aviat com sigui possible per poder tramitar la qüestió de la manera més eficient possible de conformitat amb el procediment de recerca i resposta intern de l'organització.

3.4. De quins canals dispo?

A MULTISERVEIS NDAVANT es disposa dels canals següents per poder fer les denúncies compreses en aquesta Política:

a) Canals ordinaris:

- ❖ Superior directe o un membre de la direcció de la companyia.
- ❖ Membre del Comitè de Compliment o *Compliance*.
- ❖ Per correu postal a l'atenció de:

Unidad Técnica de Cumplimiento

Parque Empresarial Vía Norte

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

C.P. 28050 – MADRID

b) Canals alternatius (*): són «Canals Alternatius» els següents:

- ❖ Els telemàtics accessibles per mitjà del web i d'aplicació mòbil, així com el canal telefònic 24 hores, 7 dies a la setmana, que consten a la pàgina web de l'aplicació Ethicpoint del proveïdor extern Navex Global <https://compromiso.ethicpoint.com>

(*) *Es fomentarà l'ús dels canals alternatius perquè, per qüestions de seguretat, confidencialitat i integritat del contingut de la comunicació, resulten més recomanables que l'ús de qualsevol altre mitjà.*

3.5. Quina informació haig d'aportar en fer una denúncia?

MULTISERVEIS NDAVANT agraeix que la informació que rebí sigui el més completa, detallada i veraç possible. I per això demana que, en cas de denunciar, es comparteixi tota la informació que el denunciant conegui o de què disposi en relació amb les possibles infraccions. La redacció o interlocució ha de ser clara, i es pot aportar qualsevol prova o document que fomenti la denúncia. Això permet a MULTISERVEIS NDAVANT fer una gestió del cas de la manera més ràpida i eficaç possible.

3.6. M'haig d'identificar en presentar una denúncia?

No cal. El Canal Ètic de MULTISERVEIS NDAVANT permet que les denúncies es puguin fer de manera anònima.

No obstant això, en el cas que es presenti una denúncia, si facilita la seva identificació, funció o relació i les dades de contacte, el personal que s'encarregui de la tramitació podrà posar-se en contacte amb la persona denunciant per fer-ne un seguiment si cal. En aquest sentit, MULTISERVEIS NDAVANT no accepta que es prenguin represàlies davant de denúncies presentades de bona fe. D'altra banda, quan es presenta una denúncia (no anònima), MULTISERVEIS NDAVANT s'assegura que el procediment de denúncia interna es dugui a terme d'una manera confidencial, preservant tant la identitat dels intervinents com de la informació relacionada proporcionada.

3.7. Què passa quan es denuncia a través dels canals alternatius?

MULTISERVEIS NDAVANT fa servir un *servidor segur de gestió de casos del Canal Ètic*, per donar suport a l'administració dels *canals alternatius*, en línia amb el que exigeix la normativa aplicable. Les denúncies a través d'aquests *canals alternatius* es desen directament en el servidor, que és altament segur.

El servidor permet que el denunciant:

- ❖ Concreti el lloc, la data, la societat afectada, així com les persones relacionades amb la denúncia.
- ❖ Opti per la comunicació anònima.

- ❖ Pugui acompanyar la denúncia o comunicació amb la documentació de suport que en justifiqui el contingut.

En fer la denúncia a través d'aquests *canals alternatius*, el servidor proporcionarà al denunciant un número de cas, així com una clau d'ús exclusiu per a ell. Amb aquest número de cas i amb la clau, el denunciant podrà iniciar sessió en el lloc web de denúncies per obtenir comentaris o actualitzacions sobre la seva denúncia. El sistema permetrà al denunciant proporcionar informació addicional per modificar o complementar el seu informe.

MULTISERVEIS NDAVANT justificarà recepció en un termini de set dies.

Un cop s'hagi generat el justificant de recepció, i en el cas que el denunciant s'hagi identificat, MULTISERVEIS NDAVANT podrà, a través de la persona nomenada internament, posar-se en contacte amb el denunciant directament per proporcionar-li comentaris i actualitzacions.

La tramitació de la denúncia es resoldrà en un termini raonable, no superior a tres mesos des del justificant de recepció, termini que podrà estendre's a sis mesos en supòsits d'especial rellevància o complexitat.

És important ressaltar que el servidor trasllada aquestes denúncies només a persones específiques dins de MULTISERVEIS NDAVANT que estan autoritzades per gestionar-les. Així mateix, l'equip intern que gestiona els documents aportats rep formació sobre com gestionar els documents i denúncies d'una manera eficaç, així com de la manera d'assegurar-ne la confidencialitat.

El principi d'actuació és que, quan hi hagi indicis d'una possible violació del Sistema de *Compliance* de MULTISERVEIS NDAVANT, s'iniciarà una investigació de conformitat amb el seu procediment intern establert a aquest efecte.

MULTISERVEIS NDAVANT proporcionarà informació al denunciant sobre la denúncia i, en la mesura del que sigui possible, del resultat de l'avaluació de l'assumpte. Cal tenir en compte que, en alguns casos, per motius de seguretat o integritat en la investigació, poden haver-hi limitacions pel que fa a les actualitzacions que es puguin proporcionar sobre la denúncia, de conformitat amb el que es desenvolupa en el seu procediment intern.

3.8. Què passa quan es fa una denúncia a través dels canals ordinaris?

MULTISERVEIS NDAVANT en justificarà recepció en un termini de set dies, des que es

té constància de la recepció efectiva de la comunicació.

Un cop s'hagi generat el justificant de recepció, i en el cas que el denunciant s'hagi identificat, MULTISERVEIS NDAVANT podrà, a través de la persona nomenada internament, posar-se en contacte amb el denunciant directament per proporcionar-li comentaris i actualitzacions.

La tramitació de la denúncia es resoldrà en un termini raonable, no superior a tres mesos des del justificant de recepció, termini que podrà estendre's a sis mesos en supòsits d'especial rellevància o complexitat.

El principi d'actuació és que, quan hi hagi indicis d'una possible violació del Sistema de *Compliance* de MULTISERVEIS NDAVANT, s'iniciarà una investigació de conformitat amb el seu procediment intern establert a aquest efecte.

MULTISERVEIS NDAVANT proporcionarà informació al denunciant sobre la denúncia i, en la mesura del que sigui possible, del resultat de l'avaluació de l'assumpte. Cal tenir en compte que, en alguns casos, per motius de seguretat o integritat en la recerca, poden haver-hi limitacions pel que fa a les actualitzacions que es puguin proporcionar sobre la denúncia, de conformitat amb el que es desenvolupa en el seu procediment intern.

3.9. Què és la prohibició de represàlies?

A MULTISERVEIS NDAVANT no es tolera cap forma de represàlia. Això inclou l'amenaça o qualsevol altra forma d'acoquinat a una persona que denunciï de bona fe fets relacionats amb aquesta Política.

La protecció contra les represàlies s'estén també a les persones que denunciïn de bona fe possibles infraccions externament a les autoritats competents. Aquesta Política s'estén a la prohibició de represàlia a les següents persones:

1. Qualsevol tercera persona relacionada amb el denunciant (com ara companys i familiars) que pugui patir represàlies en un context laboral.
2. Qualsevol persona que hagi ajudat el denunciant en el procés de denúncia.

3. Qualsevol entitat jurídica de la qual el denunciant sigui propietari, en la qual treballi o estigui vinculat d'una altra manera en un context laboral o professional.

La prohibició de represàlies abasta qualsevol acte o omissió, directe o indirecte, que pugui perjudicar un denunciant a causa de la seva denúncia de bona fe de possibles infraccions. Per exemple, MULTISERVEIS NDAVANT no prendrà cap de les següents mesures contra els denunciants pel fet de presentar una denúncia de bona fe:

1. La suspensió, l'acomiadament, la destitució o mesures equivalents.
2. Una avaluació negativa del rendiment.
3. La denegació de la promoció.
4. Un canvi injustificat d'ubicació del lloc de treball, reducció de salari, canvi d'horari de treball.
5. La coacció, la intimidació, l'assetjament o l'ostracisme.
6. La discriminació, el tracte desavantatjós o injust.
7. La no renovació o la resolució anticipada d'un contracte de treball temporal.
8. El dany, fins i tot a la reputació de la persona, en particular a les xarxes socials, o la pèrdua financera, inclosa la pèrdua de negoci i la pèrdua d'ingressos.
9. La resolució anticipada d'un contracte de béns o serveis.
10. La cancel·lació d'un permís.
11. Altres mesures que poguessin considerar-se com a represàlies.

En el cas que qualsevol persona de MULTISERVEIS NDAVANT, en contra d'aquesta Política, prengui directament o indirectament represàlies, serà la mateixa MULTISERVEIS NDAVANT qui prendrà les mesures necessàries perquè cessin les represàlies al més aviat possible i, quan escaigui, prendrà mesures disciplinàries contra els seus responsables.

3.10. Què hem d'entendre per bona fe des de l'empresa i des del denunciant?

Des del punt de vista del denunciant, la bona fe suposa denunciar tenint, almenys, motius raonables per creure que la informació sobre possibles infraccions comunicada era certa en el moment d'informar-ne.

Des del punt de vista de l'empresa, implica que no adoptarà cap represàlia pel fet de presentar una denúncia, així com que protegirà la confidencialitat i la identitat de la persona del denunciant en tot cas i amb l'única excepció que la Llei, en les seves diferents modalitats, exigeixi comunicar-ho a una autoritat judicial o administrativa.

3.11. Les meves dades personals estaran protegides?

Sí, estan protegides.

MULTISERVEIS NDAVANT es compromet a mantenir una protecció estricta de la intimitat, la seguretat i la conservació de les dades, tal com es detalla en la nostra política creada a aquest efecte i publicada al nostre web.

Aquestes normes també s'aplicaran a totes les dades personals relacionades amb les denúncies fetes d'acord amb aquesta Política.

3.12. Qui són els destinataris de les meves dades personals si presento una denúncia?

Les dades personals recollides en el context d'una denúncia presentada, incloent els canals alternatius de denúncia, es podran tractar o comunicar a les parts següents quan calgui:

- ❖ Navex Global, Inc, el tercer independent que gestiona els canals de denúncies alternatius, com a encarregat del tractament.
- ❖ Els membres de la Unitat Tècnica de Compliment, així com del Comitè de *Compliance* de MULTISERVEIS NDAVANT.
- ❖ Els representants autoritzats de MULTISERVEIS NDAVANT que intervinguin en la investigació, si la naturalesa o l'abast dels fets denunciats n'implica la participació.
- ❖ L'investigador, l'assessor o el conseller extern que hagi estat contractat per donar suport a MULTISERVEIS NDAVANT en l'avaluació de la notificació, la recerca de l'assumpte o per assessorar MULTISERVEIS NDAVANT en relació amb l'assumpte.
- ❖ La policia o altres autoritats reguladores o d'aplicació de la Llei.

3.13. Quina és la base legal del tractament de les meves dades personals?

El tractament de les dades personals en el marc del canal de comunicacions es basa en l'existència d'un interès públic en els termes establerts en l'article 6.1.i) del Reglament General de Protecció de Dades, de detectar i prevenir reclamacions i la consegüent prevenció de danys i riscos de responsabilitat de MULTISERVEIS NDAVANT i definit en l'article 24 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals, consistent a crear i mantenir un sistema d'informació de denúncies internes i investigar possibles irregularitats o actes contraris a l'ètica, la legalitat o les normes corporatives.

De la mateixa manera, MULTISERVEIS NDAVANT ha de complir l'obligació legal de resoldre les consultes formulades, aplicable en virtut del que disposa la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, per la qual cosa el compliment d'obligacions legals de l'article 6.1.c) del Reglament General de Protecció de Dades també podrà ser la base jurídica del tractament.

Per tant, el tractament de les dades personals del denunciador és estrictament necessari per gestionar la denúncia i donar compliment a les esmentades finalitats i obligacions legals. En cap cas, MULTISERVEIS NDAVANT no durà a terme decisions automatitzades basades en les dades remeses.

3.14. De quina manera, com es conserven, quines dades es recullen i amb quina finalitat es tracten?

Finalitat amb la qual MULTISERVEIS NDAVANT tracta les dades personals

En tot moment, només es tracten les dades personals que siguin estrictament necessàries per a les finalitats de gestionar, tramitar i investigar les denúncies relatives a la comissió d'irregularitats o actes contraris a l'ètica, la legalitat o les normes corporatives de MULTISERVEIS NDAVANT i dur a terme les actuacions necessàries per a la investigació dels fets denunciats, incloent-hi, si escau, l'adopció de les mesures disciplinàries o legals que corresponguin. Les dades personals no es faran servir per a cap altra finalitat diferent de la indicada.

Dades personals que recull MULTISERVEIS NDAVANT

En la tramitació de les denúncies presentades d'acord amb aquesta Política, MULTISERVEIS NDAVANT recull les següents dades personals i la informació proporcionada en fer una denúncia i al llarg de la seva investigació:

- Nom i dades de contacte (tret que denunciï de manera anònima) i si és treballador de MULTISERVEIS NDAVANT.
- Nom i altres dades personals de les persones que s'esmenta a la denúncia, si proporciona aquesta informació (és a dir, descripció de les funcions i dades de contacte).
- Qualsevol dada o informació inclosa en la comunicació que pugui arribar a identificar una determinada persona.

Conservació de dades personals

MULTISERVEIS NDAVANT mantindrà un registre de totes les denúncies rebudes. Aquests registres i les dades personals que continguin es mantindran de manera confidencial.

Els registres es conservaran tot el temps que calgui per complir amb qualsevol requisit legal d'aplicació en cada moment.

En particular, MULTISERVEIS NDAVANT conservarà les dades personals del denunciant durant el temps imprescindible per decidir sobre la procedència d'iniciar una recerca sobre els fets o conductes denunciats i, una vegada decidit, se suprimiran del Canal Ètic; tot i això, es podran tractar fora del sistema per investigar els fets durant el temps que calgui fins a la seva conclusió. Un cop finalitzada la investigació de la comunicació i preses, si escau, les accions oportunes, les dades d'aquelles denúncies a les quals s'hagi donat curs es mantindran degudament bloquejades per donar compliment a les obligacions legals que, en cada cas, corresponguin.

En tot cas, les dades personals seran suprimides del Canal Ètic en el termini màxim de tres (3) mesos des de la seva introducció, tret que es conservin per un termini addicional perquè calgui per complir amb les obligacions legals i societàries, i podent-se seguir tractant fora del Canal Ètic en cas que no hagués acabat la investigació de la denúncia, durant el temps que calgui fins que finalitzi.

En el cas que es decideixi no donar curs a la denúncia interposada, la informació es podrà conservar de forma anonimitzada.

3.15. Quins són els drets del denunciant en matèria de protecció de dades?

Com a informant, la persona que fa la denúncia pot exercir, en qualsevol moment i en els termes previstos per la normativa aplicable, l'accés a les dades personals

que l'afectin.

Si aquesta persona creu que les dades no són correctes o incompletes, pot sol·licitar-ne la rectificació d'acord amb la legislació aplicable. Pot sol·licitar que s'esborrin les dades si ja no són necessàries, excepte en el cas que hi hagi l'obligació legal de conservar-les.

Així mateix, pot sol·licitar que es limiti el tractament de les seves dades personals, oposar-s'hi o sol·licitar la portabilitat de les seves dades i tindrà dret a retirar-ne el consentiment.

Per fer-ho, haurà d'adreçar-se per escrit a rgpd-ndavant@ndavant.cat adjuntant-hi una còpia del seu Document Nacional d'Identitat o un altre document que acrediti la seva identitat i indicant clarament el dret que vol exercir.

En el cas que no hagi obtingut satisfacció de l'exercici dels seus drets, pot presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

4. ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA, COMUNICACIÓ I REVISIÓ

L'entrada en vigor d'aquesta Política tindrà lloc en el mateix moment de la data d'aprovació, modificació o actualització d'aquest document.

Serà objecte de publicació i difusió per al seu coneixement adequat, i es trobarà a disposició i consulta a través del web corporatiu.

Amb caràcter ordinari, MULTISERVEIS NDAVANT revisarà el seu contingut amb la periodicitat establerta en el seu sistema d'informació documentada i de manera extraordinària quan es donin circumstàncies significatives de caràcter legal, organitzatiu o de qualsevol altra naturalesa que en justifiquin l'adaptació o actualització immediata.