



# **Reglamento del Código Ético**

## CONTROL DOCUMENTACIÓN

Sumario: Documento donde se define el Reglamento del Código Ético.

Estado: **Entregable**.

Tipo documento: **Uso interno**.

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Razón/descripción/detalles
1.0	05/03/2020	Creación del documento
1.1	22/02/2021	Revisión del documento, sin modificaciones significativas.
1.2	28/02/2022	Revisión del documento, sin modificaciones significativas.
1.3	10/03/2023	Revisión del documento, sin modificaciones significativas.
1.4	21/03/2024	Revisión del documento, sin modificaciones significativas.
2.0	10/06/2025	Revisión y actualización del documento para aclarar procedimientos y reforzar el compromiso con la evaluación continua y la adaptabilidad a nuevos desafíos éticos, integrando la perspectiva del Plan de Igualdad de AZIERTA.

Nombre de fichero: **Reglamento del Código Ético.docx**

## Consideraciones de seguridad

La presente documentación, es propiedad de AZIERTA SERVICIOS FINANCIEROS S.L. y AZIERTA NEGOCIOS S.L. (en adelante AZIERTA), y tiene el carácter de USO INTERNO. No podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y por escrito de AZIERTA, titular de los derechos de propiedad intelectual. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme dicte la ley.

## **INTRODUCCIÓN**

Este Reglamento es fundamental para el sistema de cumplimiento de AZIERTA. Refleja nuestro compromiso con la prevención y se ha desarrollado siguiendo las exigencias del Código Penal y las mejores prácticas. Su objetivo es fortalecer nuestra cultura ética, de igualdad y respeto, y asegurar que actuamos siempre con integridad, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y libre de discriminación, donde se garantice la igualdad de oportunidades.

La primera parte del Reglamento define la estructura del sistema, detallando las funciones del Consejo y del Comité Ético, que, junto con el Oficial de Cumplimiento, liderará el desarrollo de este modelo. Se presta especial atención al Órgano de Supervisión, responsable de asegurar que nuestro sistema de prevención sea eficaz, especialmente en lo que respecta a la actuación de administradores y directivos.

Aunque queremos fomentar el cumplimiento del Código Ético de forma positiva, también es necesario contar con un sistema para detectar y corregir cualquier irregularidad. La segunda parte del Reglamento establece este sistema, destacando la importancia de comunicar cualquier problema ético y las garantías que ofrecemos en nuestros sistemas de control, en línea con nuestros valores.

Este Reglamento, aunque se enfoca en la regulación de la conducta de las personas trabajadoras de AZIERTA y en el sistema de cumplimiento interno, reconoce la importancia de la conducta ética en toda nuestra cadena de valor. AZIERTA establece expectativas éticas para sus proveedores, personal subcontratado, personal externo y otros socios comerciales a través de acuerdos contractuales específicos y políticas de negocio pertinentes. Los incumplimientos de estas expectativas por parte de terceros se gestionarán según lo estipulado en dichos acuerdos, diferenciándose de los procedimientos disciplinarios internos aquí definidos.

Este Reglamento está disponible para todos los empleados en el Portal del Empleado/a de AZIERTA y a través de Moodle.

## **CAPÍTULO I: INSTITUCIONES PREVENTIVAS.**

### **A. EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.**

#### **Artículo 1.**

1.1. El Consejo de Administración de AZIERTA establece y promueve el sistema de cumplimiento de la empresa, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y los valores de la organización. Delega la implementación y el desarrollo operativo del sistema en el Comité Ético y, específicamente, en el Oficial de Cumplimiento.

1.2. El Consejo de Administración, a través del Órgano de Supervisión, vela por la suficiencia y eficacia del sistema de cumplimiento respecto a los administradores y directivos de la entidad y de su personal de alta dirección. El Órgano de Supervisión, nombrado por el Consejo, actuará con la autonomía necesaria para el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 2.**

2.1. El Consejo de Administración, cuando lo considere necesario, podrá proporcionar directrices generales para la mejora del sistema o, en circunstancias excepcionales y de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, proceder a la sustitución de sus miembros.

2.2. El Consejo de Administración, en su función de órgano de gobierno y supervisión, recibirá las recomendaciones del Órgano de Supervisión para la mejora o el desarrollo del sistema de cumplimiento. El Consejo valorará dichas recomendaciones y, en caso de decidir no implementarlas, deberá justificar su decisión de forma razonada. Esta justificación podrá ser comunicada a la Junta de Accionistas.

### **B. EL ÓRGANO DE SUPERVISIÓN.**

#### **Artículo 3. Nombramiento.**

3.1. El Órgano de Supervisión de AZIERTA es un órgano unipersonal. Su titular será la CEO de la empresa, quien, dada su posición, deberá ejercer sus funciones con la máxima independencia

y objetividad. El Consejo de Administración velará por que la CEO, en su función de Órgano de Supervisión, cuente con los recursos y apoyos necesarios para garantizar dicha independencia.

3.2. La CEO, como titular del Órgano de Supervisión, sólo podrá ser cesada en esta función si cesa en su cargo de CEO, si incumple gravemente las funciones de su cargo como Órgano de Supervisión o el Código Ético. El cese corresponde al Consejo de Administración y debe ser motivado, debiendo dar cuenta de ello a la Junta de Accionistas.

3.3. La CEO, en su función de titular del Órgano de Supervisión, pondrá en conocimiento del Consejo de Administración cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses que afecte a su independencia, detallando las acciones que se tomarán al respecto. En caso de que se declare un conflicto de intereses que impida a la CEO ejercer sus funciones como Órgano de Supervisión en un asunto concreto, el Consejo de Administración designará a otro miembro del Consejo o a un experto externo independiente para que asuma temporalmente la supervisión de dicho asunto, asegurando la imparcialidad del proceso.

3.4. Cualquier persona a la que aplica el Código Ético de AZIERTA, incluidos empleados y colaboradores, podrá informar sobre posibles conflictos de intereses que afecten a la independencia de la CEO en su función como Órgano de Supervisión a través del Canal de Consultas y Denuncias establecido en el Código Ético. Las comunicaciones recibidas serán tramitadas por el Comité Ético con la debida confidencialidad y, si los indicios son razonables, se pondrán en conocimiento del Consejo de Administración para su valoración y, en su caso, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo la designación temporal de un sustituto para la supervisión de dicho asunto específico.

#### **Artículo 4. Autonomía.**

4.1. La CEO, en su función de Órgano de Supervisión, desarrollará sus funciones de manera independiente y autónoma, sin recibir instrucciones de otros órganos de la sociedad en el ejercicio de estas funciones. Se espera que actúe con la diligencia debida y utilice los recursos de la empresa de manera responsable para el adecuado desempeño de sus responsabilidades.

La falta de colaboración con el Órgano de Supervisión será comunicada por la CEO al responsable del área correspondiente para su resolución. La CEO informará al Consejo de Administración sobre cualquier falta de colaboración grave o reiterada que obstaculice significativamente el desempeño de sus funciones como Órgano de Supervisión.

4.2. El Órgano de Supervisión dispondrá de los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones. La CEO, en su función de titular del Órgano de Supervisión, gestionará dichos recursos de manera autónoma, siempre dentro del marco presupuestario de la empresa.

4.3. El Órgano de Supervisión documentará sus actuaciones y mantendrá un registro de la información relevante.

#### **Art. 5. Poderes de iniciativa y control.**

5.1. El Órgano de Supervisión supervisará el funcionamiento del sistema de cumplimiento por parte de los administradores de la entidad y de su personal de alta dirección, y velará por su adecuación y actualización.

5.2. Al menos anualmente, realizará un informe en el que dará cuenta al Consejo de Administración y al Comité Ético del grado de efectividad del modelo y de sus posibles mejoras, incluyendo indicadores clave de desempeño (KPIs).

5.3. Nombrará a los miembros del Comité Ético, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 6.1 de este Reglamento, y velará por la idoneidad de su composición para asegurar la eficacia del sistema de cumplimiento.

5.4. Evaluará necesariamente la eficacia de los controles cuando se haya producido una modificación legislativa que afecte a la responsabilidad penal de AZIERTA o cuando se produzca algún incumplimiento grave.

5.5. Velará porque exista una alta implicación de los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de AZIERTA en la prevención de riesgos penales.

5.6. Con el fin de realizar su función supervisora tendrá acceso a cuanta información considere necesaria y podrá recabar todo tipo de información y de colaboración de los distintos órganos de AZIERTA.

5.7. Las personas responsables en AZIERTA de ejecutar los controles que garantizan el cumplimiento del Código Ético están obligadas a informar de inmediato de posibles riesgos e incumplimientos al Órgano de Supervisión. La falta de comunicación será sancionada disciplinariamente.

5.8. Los responsables del Canal de Denuncias, manteniendo la confidencialidad, informaran de inmediato al Órgano de Vigilancia de todas aquellas denuncias que puedan poner de manifiesto incumplimientos de los administradores o del personal de alta dirección.

5.9. Podrá realizar investigaciones internas o encargarlas al Oficial de Cumplimiento o a un profesional externo. El procedimiento de investigación deberá garantizar los derechos de las personas investigadas, la confidencialidad del proceso y la adecuada gestión de la información. Las conclusiones de la investigación serán comunicadas al Consejo y podrán incluir una propuesta de sanción. Serán asimismo comunicadas al Comité Ético.

## C. EL COMITÉ ÉTICO.

### Art. 6. Composición.

6.1. La CEO, en su función de Órgano de Supervisión, nombrará a los miembros del Comité Ético, seleccionándolos por su integridad, conocimiento de la empresa, capacidad de juicio ético, compromiso con el cumplimiento normativo y, en la medida de lo posible, buscando la diversidad en su composición. Inicialmente, el Comité estará compuesto por el Director de Gestión de Personas, el Director Financiero, el Director de Data Analytics y la Directora de Gestión de Cobro. El Director Financiero coordinará el funcionamiento del Comité como Oficial de Cumplimiento de AZIERTA.

La idoneidad de los miembros en función de los criterios establecidos será debidamente documentada en el proceso de su nombramiento.

6.2. Los miembros del Comité Ético podrán ser cesados por el Organo de Supervisión si cesan en sus cargos en la empresa, si incumplen gravemente las funciones de su cargo, el Código Ético o este Reglamento, o si se considera que su permanencia en el Comité compromete su independencia u objetividad. El cese deberá ser motivado.

### Art. 7. Misión.

7.1. Por delegación del Consejo, el Comité Ético será responsable de la implementación, gestión y mejora continua del sistema de cumplimiento de AZIERTA, asegurando su eficacia y adecuación a las necesidades de la organización.

7.2. Para ello, el Comité Ético promoverá una cultura ética y de igualdad en la empresa, velará por la implementación y seguimiento del Plan de Igualdad, asegurando su coherencia con el sistema de cumplimiento, resolverá dudas sobre la interpretación del Código Ético, difundirá sus principios y fomentará su aplicación en todas las actividades de la compañía, impulsará la formación en materia de cumplimiento para directivos y trabajadores, y promoverá y coordinará las políticas de prevención de conductas irregulares, con especial atención a las conductas delictivas

### Art. 8. Funciones.

- 8.1. Interpretar, cuando sea necesario, las disposiciones del Código Ético.
- 8.2. Proponer al Consejo de Administración las reformas que estime procedentes del Código Ético.
- 8.3. Proponer a la Dirección General la adopción de pautas de conducta o medidas de control necesarias para prevenir incumplimientos de la ley o del Código Ético y, específicamente, la comisión de hechos delictivos.

8.4. Proponer a la Dirección General la imposición de sanciones disciplinarias a los directivos o trabajadores que hayan infringido el Código Ético o sus normas de desarrollo.

8.5. Aprobar un informe anual sobre el sistema de cumplimiento, que será entregado al Consejo de Administración y al Órgano de Supervisión. El informe anual deberá incluir en todo caso las sanciones administrativas y penales que se hayan impuesto a la sociedad o a alguno de sus empleados por el ejercicio de su actividad social. También incluirá un informe sobre las dudas recibidas sobre la interpretación del Código Ético.

8.6. Procurar la reparación y la asistencia a quienes hayan podido verse afectados por alguna actividad irregular de la empresa, especialmente por irregularidades con relevancia penal, incluyendo, cuando sea posible, medidas de apoyo, orientación y, en su caso, la adopción de las acciones legales pertinentes.

#### **Art. 9. Funciones del Oficial de Cumplimiento.**

9.1. En el marco de las directrices del Comité Ético, el Oficial de Cumplimiento difundirá el contenido del Código Ético y este Reglamento entre todas las personas a las que aplica el Código, según lo establecido en su ámbito de aplicación. Dicha difusión se realizará principalmente a través del Portal del Empleado/a, donde los documentos estarán disponibles 24/7 todos los días del año para consulta. Adicionalmente, se facilitará una formación anual obligatoria a través de la plataforma online Moodle, que incluirá la lectura de los documentos y la realización de un test de conocimiento que deberá ser superado con al menos 7/10 aciertos.

Para el resto de las partes interesadas incluidas en el ámbito de aplicación del Código (tales como personal subcontratado, proveedores, consultores, agentes, distribuidores y otros socios comerciales), se establecerán mecanismos de difusión adecuados y proporcionales a su relación con la compañía. Estos mecanismos incluirán, pero no se limitarán a, la inclusión de cláusulas contractuales específicas que remitan a la obligación de cumplimiento de los principios éticos de AZIERTA y al acceso a los documentos pertinentes a través de la página web pública de AZIERTA o el envío de comunicaciones adaptadas.

9.2. Realizar una evaluación continua de los riesgos de incumplimiento en las diferentes áreas de la empresa, identificando actividades donde puedan cometerse delitos. Esta evaluación se llevará a cabo a través de los mecanismos internos que se consideren adecuados y se revisará de manera periódica o cuando se produzcan cambios significativos en la normativa o en la actividad de la empresa. Basándose en los resultados de esta evaluación, el Oficial de Cumplimiento será responsable de la actualización proactiva de los protocolos de prevención y de las políticas internas, proponiendo las medidas correctoras necesarias al Comité Ético para su aprobación.

9.3. Supervisar el cumplimiento de los criterios y reglas establecidos en el Código Ético, los protocolos de prevención y las políticas de cumplimiento. Esta supervisión incluirá la revisión anual del sistema de cumplimiento y la detección de posibles incumplimientos, a través de la evaluación continua de los riesgos y el análisis de los datos generados por el canal de denuncias. Dicha revisión se realizará, al menos, con una periodicidad anual, en línea con la elaboración de los informes anuales del Órgano de Supervisión y del Comité Ético, así como con los informes periódicos del Oficial de Cumplimiento. El Oficial de Cumplimiento realizará auditorías internas cuando lo estime necesario o por indicación del Comité Ético.

9.4. Gestionar el Canal de Denuncias de forma confidencial y eficiente, tramitando las denuncias recibidas según lo establecido en este Reglamento y garantizando la protección y el apoyo a las personas denunciantes, con especial diligencia en aquellas comunicaciones relacionadas con la igualdad, el acoso o la discriminación.

9.5. Iniciar y coordinar investigaciones internas ante posibles incumplimientos, documentando todas las etapas del proceso y garantizando la objetividad e imparcialidad de las investigaciones.

9.6. Comunicar a la CEO (Órgano de Supervisión) y al Comité Ético los resultados de las investigaciones, incluyendo propuestas de acciones correctivas y disciplinarias.

9.7. Elaborar informes periódicos sobre el estado del sistema de cumplimiento, incluyendo análisis de riesgos, estadísticas de denuncias e indicadores clave de desempeño (KPIs).

9.8. Mantener una comunicación fluida y transparente con todas las áreas de la empresa, fomentando la colaboración y el intercambio de información relevante para el cumplimiento normativo.

9.9. Organizar y custodiar la documentación relativa al sistema de cumplimiento, incluyendo políticas, protocolos, registros de denuncias e informes de investigación, garantizando su confidencialidad y accesibilidad.

#### **Art. 10. Recursos.**

10.1. El Comité Ético y el Oficial de Cumplimiento dispondrán de los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones. Dichos recursos serán gestionados bajo demanda y de acuerdo con las necesidades justificadas para el cumplimiento de sus responsabilidades, incluyendo, entre otros, la contratación de expertos externos, la realización de formaciones y la adquisición de herramientas y recursos tecnológicos, previa aprobación de la CEO (Órgano de Supervisión).

10.2. El Comité Ético y el Oficial de Cumplimiento tendrán acceso a la información y documentación relevante de la empresa, incluyendo registros contables, contratos, correos electrónicos y sistemas informáticos, cuando sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones y de acuerdo con los procedimientos internos de acceso, seguridad de la información y protección de datos establecidos por AZIERTA. Este acceso se ejercerá de manera razonable y proporcional a las necesidades del Comité y el Oficial de Cumplimiento, garantizando la confidencialidad de la información obtenida.

10.3. El Comité Ético y el Oficial de Cumplimiento podrán solicitar informes a expertos externos en materia de cumplimiento normativo, derecho penal y otras áreas relevantes, para obtener asesoramiento especializado en la toma de decisiones.

10.4. El Oficial de Cumplimiento dispondrá de los recursos humanos y técnicos necesarios para la gestión eficiente del Canal de Denuncias, incluyendo una plataforma digital segura y confidencial.

#### **Art. 11. Funcionamiento del Comité.**

11.1. El Comité se reunirá ordinariamente de forma anual y extraordinariamente cuando sea convocado por el Oficial de Cumplimiento o por la CEO (Órgano de Supervisión).

11.2. El Oficial de Cumplimiento elaborará un orden del día para cada reunión, que será comunicado a los miembros del Comité con antelación suficiente.

11.3. Las decisiones del Comité se adoptarán por mayoría simple de los miembros presentes, salvo que se requiera una mayoría cualificada de dos tercios para asuntos específicos, tales como la modificación del Código Ético o la aprobación de políticas de cumplimiento de especial relevancia.

11.4. El Oficial de Cumplimiento elaborará un resumen de los temas tratados y los acuerdos alcanzados en cada reunión, que será distribuido a los miembros del Comité.

11.5. El Comité podrá invitar a sus reuniones a directivos, empleados, expertos externos u otras personas que puedan aportar información o conocimientos relevantes para los temas a tratar.

11.6. El Comité establecerá un plan de trabajo anual, que incluirá los objetivos, actividades y plazos para el cumplimiento de sus funciones.

### **CAPÍTULO II: SISTEMA SANCIONADOR.**

#### **A. VIGILANCIA Y CONTROL EMPRESARIAL.**

##### **Art. 12. Principios.**

12.1. AZIERTA tiene la facultad y el deber de adoptar las medidas necesarias de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por parte de las personas trabajadoras de sus obligaciones laborales y de las reglas de conducta del Código Ético y sus normas de desarrollo, garantizando el respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas, así como el cumplimiento

de la normativa vigente en materia de protección de datos y derechos digitales de los trabajadores.

12.2. Tales medidas vendrán informadas por el respeto a los derechos de las personas trabajadoras y por el principio de proporcionalidad: sólo se adoptarán aquellas medidas que sean útiles a los fines de control previstos, necesarias para los mismos y que no irroguen un daño mayor que el que intentan prevenir. A modo de ejemplo, y sin carácter exhaustivo, se consideran "obligaciones laborales" el cumplimiento del horario de trabajo, la correcta ejecución de las tareas asignadas y el respeto a las normas de seguridad e higiene en el trabajo; y se consideran "reglas de conducta" las establecidas en el Código Ético y sus normas de desarrollo, incluyendo, entre otras, la prohibición de la discriminación, el acoso, la corrupción y cualquier conducta que vulnere el Plan de Igualdad. En los casos que involucren cuestiones de igualdad, acoso o discriminación, se aplicarán las medidas con especial sensibilidad y respeto a la dignidad de las personas.

### **Art. 13. Medidas.**

13.1. Acceso a los registros, archivos o cualquier tipo de documentación de la empresa, previa autorización de la CEO (Órgano de Supervisión) y en presencia de la persona afectada, salvo casos excepcionales debidamente justificados. Se entenderá por "*casos excepcionales debidamente justificados*" aquellas situaciones en las que exista un riesgo inminente de destrucción de pruebas, un peligro grave para la seguridad de las personas o un perjuicio económico significativo para la empresa, y siempre que se documente adecuadamente la justificación de la ausencia de la persona afectada.

13.2. Petición de informes a los departamentos de la empresa o a especialistas externos a la misma, garantizando la confidencialidad de la información y el respeto a la protección de datos personales, de conformidad con la normativa vigente.

13.3. Entrevistas con los directivos y trabajadores de AZIERTA o con clientes o proveedores de la misma, previa comunicación a las personas afectadas y con respeto a sus derechos.

13.4. Acceso a los ordenadores y/o cuentas de correo electrónico facilitadas a sus directivos y trabajadores por AZIERTA, previa notificación a las personas afectadas y con respeto a su derecho a la intimidad y protección de datos. Se establecerán políticas claras, detalladas y accesibles sobre el uso profesional de estos medios, que incluirán, entre otros aspectos, la definición de los límites del uso personal, los procedimientos para la gestión de la información personal, los derechos y responsabilidades de los usuarios, y la perspectiva de género y la protección de la información especialmente sensible. Estas políticas serán revisadas y actualizadas periódicamente, y se proporcionará formación a las personas trabajadoras sobre su contenido.

13.5. Grabación, previo aviso y consentimiento expreso, libre, informado y específico, de las conversaciones telefónicas profesionales, dentro de los parámetros de respeto a la intimidad y al derecho al secreto de las comunicaciones de los interlocutores. El consentimiento se obtendrá de forma explícita y se documentará adecuadamente. Se cumplirá en todo momento con la normativa vigente en materia de grabación de comunicaciones.

## **B. COMUNICACIÓN DE IRREGULARIDADES.**

### **Art. 14. Ámbito de aplicación.**

14.1. Ámbito objetivo. Podrá ser denunciado cualquier hecho que se produzca en el desarrollo de la actividad de AZIERTA y que suponga una vulneración de la Ley, del Código Ético o de este Reglamento, incluyendo cualquier conducta que atente contra la igualdad o que constituya acoso o discriminación, con estricto apego a la normativa sobre protección de los denunciantes, incluyendo la Directiva (UE) 2019/1937 y su transposición a la legislación nacional. Se considerará especialmente grave cualquier vulneración del Código Ético o del Reglamento que atente contra la igualdad o que constituya acoso o discriminación.

14.2. Ámbito subjetivo. Podrán formular denuncias todas las personas trabajadoras de AZIERTA, con independencia de cuál sea el tipo de contrato o régimen de prestación de servicios que los vincula. También podrán hacer uso del canal las personas trabajadoras de empresas de trabajo temporal, así como las personas de las empresas proveedoras de AZIERTA.

### **Art. 15. Derechos del denunciante.**

15.1. AZIERTA garantiza la confidencialidad de la denuncia. No se revelará en ningún momento el nombre de los denunciantes salvo que exista consentimiento expreso por su parte.

15.2. El denunciante podrá ser informado sobre los resultados de la investigación y de la utilización que se vaya a hacer de la misma, siempre que no se comprometa la investigación o los derechos de terceros.

15.3. Los denunciantes no podrán ser sancionados disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de perjuicio en su situación laboral como consecuencia de haber realizado la denuncia de buena fe. AZIERTA establecerá mecanismos de protección y apoyo para los denunciantes que sufren represalias, incluyendo, entre otros, asesoramiento, apoyo y, en la medida de lo posible, la reubicación laboral si así lo desea la persona denunciante.

15.4 Los derechos del denunciante estarán supeditados a que la denuncia se hubiera realizado de buena fe, entendiendo por tal la existencia de indicios razonables de la comisión de los hechos.

15.5. Se considerará que existe mala fe cuando la denuncia se haya realizado a sabiendas de que los hechos reportados son falsos o cuando haya sido realizada con el ánimo de perjudicar a la persona denunciada. Se considerará también que existe mala fe cuando la denuncia se realice de forma pública, sin haber intentado previamente comunicar los hechos a través del canal de denuncias de AZIERTA. El denunciante de mala fe será sancionado disciplinariamente, con independencia de las responsabilidades penales y civiles que pudieran derivarse de su comportamiento. En tales casos, la decisión de calificar una denuncia como de mala fe y la consiguiente aplicación de medidas disciplinarias deberán estar sólida y claramente justificadas por escrito, basándose en pruebas objetivas recabadas durante una investigación imparcial. No obstante, en caso de detectarse errores o imprecisiones involuntarias en la denuncia, se dará al denunciante un plazo de **7 días hábiles** para su rectificación o aclaración.

### **Art. 16. Derechos del denunciado.**

16.1 El denunciado tiene derecho a conocer la existencia de una denuncia a la mayor brevedad posible, siempre que ello no ponga en peligro la investigación de los hechos. En cualquier caso, la comunicación se realizará en los plazos máximos establecidos para la investigación en el Artículo 20.8 de este Reglamento.

16.2 La gestión de las denuncias se realizará con el máximo respeto al honor y la presunción de inocencia de la persona denunciada. En caso de que la denuncia sea falsa, el denunciado tiene derecho a que así conste en el registro de denuncias, siguiendo el procedimiento que se establezca a tal efecto. En caso de que la denuncia hubiera sido realizada de mala fe, el denunciado también será informado de este extremo, a los efectos de que pueda ejercitar las acciones legales que a su derecho correspondan. El denunciado tendrá derecho a ser escuchado y a presentar alegaciones en el marco de la investigación.

### **Art. 17. Forma de la denuncia.**

17.1. Las denuncias se realizarán ante el Comité Ético y el Oficial de Cumplimiento de AZIERTA, utilizando el Canal de Denuncias habilitado para tal fin.

17.2. Las denuncias podrán realizarse a través del correo electrónico [canal.etico@somosazierta.es](mailto:canal.etico@somosazierta.es) o a través del siguiente enlace: <https://somosazierta.es/canal-etico/>. También se podrán realizar mediante un **comunicado simple** al Área de Gestión de Personas a través del Portal del Empleado/a. En este caso la comunicación será siempre nominativa.

Se permitirá la presentación de denuncias verbales, las cuales serán documentadas y registradas por el Oficial de Cumplimiento.

17.3. Las denuncias deberán contener en todo caso los siguientes datos:

- Identificación del denunciante (salvo denuncia anónima).
- Identificación del denunciado, cuando se conozca.

- Relato detallado de los hechos denunciados, incluyendo fechas, lugares y personas involucradas.
- La razón por la que se le considera irregular (referencia al artículo del Código Ético o norma legal infringida).
- Documentos u otro tipo de prueba, cuando estén en poder del denunciante. Si no lo estuvieran, pero se conociera su existencia, se identificarán debidamente.

17.4. Las denuncias anónimas sólo serán admitidas cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando la denuncia, a pesar de ser anónima, esté suficientemente fundamentada con pruebas o indicios claros.
- Cuando los hechos denunciados lesionen o pongan en peligro la vida, la integridad física y moral o la libertad sexual de alguna persona.
- Cuando la persona denunciada ostente un puesto directivo o un cargo relevante dentro de la empresa.
- Cuando la situación personal o profesional del denunciante así lo aconseje, como en casos de amenazas o represalias.

Antes de iniciar una investigación formal de una denuncia anónima, el Oficial de Cumplimiento realizará una verificación de la verosimilitud de la misma. Esta verificación y su resultado deberán ser debidamente documentados en el registro de denuncias, detallando los criterios aplicados y las conclusiones alcanzadas.

#### **Art. 18. Registro de denuncia**

18.1. Las denuncias serán registradas por el Oficial de Cumplimiento en un sistema seguro y confidencial. Recibirán un código único de referencia y serán objeto de un cuestionario que recoja y ordene sus aspectos principales.

18.2. Las denuncias serán conservadas únicamente por el tiempo necesario para su investigación y, en su caso, para el ejercicio de acciones legales, con estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Se establecerán medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de la información y evitar el acceso de terceros no autorizados. Las denuncias serán eliminadas en un plazo máximo de 10 años una vez finalizada la investigación y, en su caso, el ejercicio de acciones legales.

### **C. INVESTIGACIONES INTERNAS.**

#### **Art 19. Tipos de investigaciones internas.**

19.1. Todas las denuncias serán objeto de verificación y, cuando sea necesario, de una indagación preliminar o de una investigación interna, en función de la gravedad y complejidad de los hechos denunciados. La transición de una indagación preliminar a una investigación interna se determinará en función de la concurrencia de los siguientes criterios, entre otros:

- Existencia de indicios sólidos que sugieran la comisión de una infracción.
- Gravedad de las posibles infracciones y su potencial impacto en la empresa.
- Necesidad de realizar una investigación más exhaustiva para esclarecer los hechos.

19.2. También podrán realizarse investigaciones internas para evaluar el funcionamiento del sistema de prevención o como consecuencia del conocimiento de una imputación penal o administrativa contra la empresa.

#### **Art. 20. Modo de realizar la investigación.**

20.1. La investigación será realizada o encargada por la CEO (Órgano de Supervisión) o por el Oficial de Cumplimiento, garantizando la objetividad, imparcialidad y confidencialidad del proceso en todas sus etapas. Se documentarán todas las actuaciones y evidencias recabadas.

20.2. El investigador podrá adoptar medidas cautelares proporcionales para preservar documentos o evidencias relevantes y evitar la reiteración de la irregularidad denunciada, previa

autorización de la CEO y respetando los derechos de las personas afectadas. Estas medidas podrán incluir, entre otras, la suspensión temporal de funciones, la restricción de acceso a sistemas informáticos o la reasignación temporal de tareas, siempre que se justifique su necesidad y proporcionalidad, todo ello en el marco de los plazos establecidos en el Artículo 20.8.

20.3. El investigador podrá utilizar las medidas de investigación previstas en el artículo 13 que considere necesarias y proporcionales, previa autorización de la CEO y garantizando el respeto a los derechos de las personas investigadas y la protección de datos personales.

20.4. Excepcionalmente, y con la autorización de la CEO, el investigador podrá ofrecer al denunciado la renuncia a medidas disciplinarias a cambio de su colaboración, siempre que sea esencial para la investigación y relevante para la mejora del sistema de prevención. Esta oferta se realizará siguiendo un procedimiento que garantice la transparencia y la supervisión por parte de un órgano independiente, y se documentará adecuadamente el acuerdo alcanzado.

20.5. El investigador cesará la investigación si se revela infundada, previa realización de una indagación preliminar exhaustiva si es necesario, documentando los motivos de la decisión y garantizando la transparencia del proceso.

20.6. Concluida la investigación, el investigador elaborará un informe detallado que incluirá:

- Un resumen objetivo de los hechos acreditados, con referencia a las fuentes de información y evidencias recabadas.
- Un análisis jurídico de los hechos, con referencia a las normas legales y éticas aplicables.
- Una evaluación de la eficacia de los controles internos y protocolos de prevención relevantes.
- Una propuesta de acciones correctivas y disciplinarias, si procede, fundamentada en los hechos acreditados y el análisis jurídico.
- Recomendaciones para la mejora del sistema de prevención, incluyendo la actualización de políticas y procedimientos.

20.7. La CEO (Órgano de Supervisión) o el Comité Ético, en función de sus competencias, decidirán sobre las acciones a seguir con base en el informe de investigación, garantizando la transparencia, objetividad e imparcialidad del proceso de toma de decisiones.

20.8. La investigación interna se llevará a cabo en un **plazo máximo de 3 meses**, con la posibilidad de prórroga justificada en casos excepcionales, debidamente documentada y comunicada a las partes interesadas.

### **Art.21. Derechos de los investigados.**

21.1. El investigado tiene derecho a ser informado de la existencia de la investigación y de la razón de la misma lo antes posible, siempre que no se ponga en riesgo su eficacia, y en todo caso en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el inicio de la investigación. La CEO (Órgano de Supervisión) podrá justificar debidamente la necesidad de retrasar esta comunicación. En cualquier caso, la notificación al investigado se realizará siempre antes de la finalización de la investigación, y dentro de los plazos máximos establecidos en el Artículo 20.8.

21.2. El investigado tiene derecho a realizar alegaciones y presentar pruebas en su defensa, siendo oído por el investigador en todas las etapas del proceso.

21.3. En caso de acceso a correos electrónicos o al ordenador profesional del investigado, este tendrá derecho a estar presente y solicitar la presencia de un representante de los trabajadores o de otro trabajador de confianza, salvo que la CEO (Órgano de Supervisión) considere que ello compromete la investigación, justificando debidamente su decisión.

### **Art. 22. Archivo y custodia de las investigaciones.**

22.1. El expediente de la investigación será custodiado por el Oficial de Cumplimiento en un sistema seguro y confidencial, garantizando el acceso restringido a personas autorizadas y la protección de datos personales.

22.2. Los datos personales se conservarán solo el tiempo necesario para la investigación y el ejercicio de acciones legales, siendo eliminados de forma segura una vez cumplida su finalidad. Los datos personales serán eliminados en un plazo máximo de 10 años una vez finalizada la investigación y, en su caso, el ejercicio de acciones legales, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.

## D. SANCIONES.

### 23. Sanciones.

23.1. El régimen disciplinario aplicable a los incumplimientos del Código Ético y de este Reglamento será el establecido en el Capítulo XV del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, garantizando en todo caso el respeto a los derechos de las personas afectadas, la adecuación a la legislación laboral vigente y la interpretación y aplicación del convenio en consonancia con los principios del Plan de Igualdad.

23.2. La aplicación del sistema sancionador corresponderá al Director de Gestión de Personas, quien actuará de acuerdo con los procedimientos y garantías establecidos en el mencionado convenio colectivo, pudiendo recabar la propuesta o informe del Comité Ético o de la CEO (Órgano de Supervisión) en función de sus competencias y considerando las circunstancias específicas de cada caso en materia de igualdad.

23.3. AZIERTA garantizará que todos los empleados tengan fácil acceso al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, facilitando su consulta a través del Portal del Empleado/a. Se informará a los empleados sobre cualquier actualización o modificación del convenio.

23.4. El proceso disciplinario se desarrollará con pleno respeto a los derechos de los trabajadores, incluyendo el derecho a ser informado de los hechos que se le imputan, a presentar alegaciones y pruebas en su defensa, a ser asistido por un representante y a recurrir la sanción impuesta, todo ello de conformidad con lo establecido en el convenio colectivo.

## DISPOSICIÓN FINAL: Modificación y aprobación del Reglamento.

### Primera. Aprobación.

El presente Reglamento del Código Ético de AZIERTA, incluyendo sus modificaciones y mejoras, queda aprobado en su totalidad por la CEO, en su calidad de Órgano de Supervisión, con fecha 05/03/2020.

### Segunda. Modificación.

El presente Reglamento podrá ser modificado o actualizado en cualquier momento por la CEO (Órgano de Supervisión), previa propuesta del Comité Ético o por iniciativa propia, para adaptarlo a cambios normativos, necesidades organizativas, mejores prácticas en materia de cumplimiento normativo, o a los cambios que se produzcan en materia de igualdad y no discriminación.

Cualquier modificación o actualización se realizará siguiendo un procedimiento que garantice la participación de las partes interesadas y la transparencia del proceso, incluyendo la comunicación previa a todos los empleados y, cuando proceda, la realización de una consulta pública.

### Tercera. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y será de aplicación a todas las personas que trabajan en o con AZIERTA, incluyendo empleados, directivos, proveedores, colaboradores externos y demás socios comerciales.

### Cuarta. Difusión y conocimiento.

Se encomienda al Oficial de Cumplimiento la difusión y comunicación del presente Reglamento a todas las personas sujetas a su ámbito de aplicación, garantizando su conocimiento y comprensión a través de los medios adecuados (formación, intranet, etc.). La difusión y comunicación del Reglamento se realizará de forma periódica, al menos una vez al año, y siempre que se produzcan modificaciones o actualizaciones.

### **Quinta. Revisión periódica.**

La CEO (Órgano de Supervisión), en colaboración con el Comité Ético, realizará una revisión periódica del presente Reglamento, al menos una vez al año, para evaluar su eficacia y proponer las modificaciones necesarias.