

POLÍTICA DE USO DEL CANAL ÉTICO

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Contexto normativo | 3 |
| 2.1. Artículo 31 bis del Código Penal Español..... | 3 |
| 2.2. UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de <i>Compliance</i> Penal..... | 4 |
| 2.3. Directiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo | 4 |
| 3. Alcance del Canal Ético | 5 |
| 4. Finalidad del Canal Ético | 6 |
| 5. Principios Generales..... | 7 |
| 6. Protección de los comunicantes e interesados..... | 7 |
| 6.1. Confidencialidad | 8 |
| 6.2. Comunicación anónima | 8 |
| 6.3. Ausencia de represalias | 9 |
| 6.4. Derecho a la información..... | 10 |
| 6.5. Derecho al desistimiento en la comunicación | 10 |
| 6.6. Comunicaciones de mala fe | 10 |
| 7. Procedimiento..... | 11 |
| 7.1. Contenido de la comunicación | 11 |
| 7.2. Procedimiento interno de comunicación y tramitación de comunicaciones.. | 12 |
| 7.2.1. Medios de comunicación y recepción | 13 |
| 7.2.2. Análisis y resultados | 13 |
| 8. Protección de Datos | 13 |
| 9. Responsabilidades..... | 14 |
| 10. Vigencia | 14 |

1. Introducción

En PROCLINIC GROUP estamos firmemente comprometidos con la cultura ética y de cumplimiento legal, y por ello, para reforzar las comunicaciones de cualquier tipo, ponemos a disposición de las personas trabajadoras y colaboradores nuestro Canal Ético.

La presente Política tiene por objeto definir los criterios y principios que deben regir la comunicación, así como la gestión de toda la información recibida a través del Canal Ético.

Esta política se elabora tomando en consideración la siguiente regulación y estándares:

- Artículo 31 bis de Código Penal Español.
- UNE 19601:2017, de Sistemas de Gestión de *Compliance* penal.
- Directiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Las comunicaciones recibidas serán tratadas y resueltas de conformidad con la presente Política respetando siempre la confidencialidad y garantizando la ausencia de represalias al comunicante.

El Canal Ético se concibe como un medio de comunicación para que todo colaborador pueda realizar de forma segura, anticipada, y en ocasiones anónima, comunicaciones sobre incumplimientos o irregularidades en las normas y políticas aplicables en PROCLINIC GROUP.

2. Contexto normativo

2.1. Artículo 31 bis del Código Penal Español

La implantación del Canal Ético cumple con las previsiones legales establecidas en el **Artículo 31 bis 5. 4º del Código Penal**¹, a través del cual se impone la obligación a todas las personas trabajadoras que tengan conocimiento de cualquier riesgo o incumplimiento, de comunicarlo a través del Canal Ético. Asimismo, se abre también este Canal Ético a proveedores y clientes para que puedan, de forma sencilla y rápida comunicar cualquier posible incumplimiento legal del que sean conocedores.

¹Artículo 31 bis. 5. *Los modelos de Organización y gestión a que se refieren la condición 1.º del apartado 2 y el apartado anterior deberán cumplir los siguientes requisitos:*
4.º *Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.*

2.2. UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de *Compliance* Penal

En el documento normativo UNE 19601:2017 se recoge que, las Organizaciones, en el marco del establecimiento de una adecuada cultura organizativa del cumplimiento, deberán implantar, entre otras medidas, procedimientos adecuados para la comunicación de incumplimientos e irregularidades.

En este sentido, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de *Compliance* Penal de PROCLINIC GROUP. Para ello, la norma establece el deber de la alta dirección de:

*h) fomentar el uso de **procedimientos para la puesta en conocimiento de conductas potencialmente delictivas** que puedan afectar a la Organización y sus actividades;*

Concretamente, se deberá: *“facilitar **canales de comunicación** para que tanto los integrantes de la Organización como terceros comuniquen de buena fe y, sobre la base de indicios razonables, aquellas circunstancias que puedan suponer la materialización de un riesgo penal para la Organización, así como incumplimientos o debilidades del sistema de gestión de *Compliance* penal.”*

La norma UNE 19601:2017 establece los requisitos correspondientes a la elaboración de un adecuado Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal principalmente motivada por la incorporación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas privadas.

2.3. Directiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo

La Directiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo regula, las características de los canales éticos en empresas privadas para que las personas que en su entorno de trabajo tomen conocimiento de incumplimientos o cualquier tipo de irregularidad, las puedan comunicar en el marco de unos estándares mínimos de protección de los comunicantes.

La denuncia interna, según la definición dada en la Directiva (UE) 2019/1937, consiste en *la comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones dentro de una entidad jurídica de los sectores privado o público.*

La necesidad de establecimiento del Canal Ético cumple con la obligación y compromiso por parte de PROCLINIC GROUP para que, todo nuestro entorno, pueda comunicar cualquier conducta de riesgo o incumplimiento normativo. Obligación establecida, para

Proclinic Group

los Estados Integrantes de la Unión Europea, quienes deben velar por que las entidades jurídicas, tanto públicas como privadas, establezcan cauces internos y procedimientos de notificación y tramitación de comunicaciones.

La Política del Canal Ético nos permite la correcta implantación de un canal de comunicaciones que necesita PROCLINIC GROUP como herramienta preventiva de cualquier incumplimiento, irregularidad normativa o actividad ilícita que haya podido suceder, suceda o pueda suceder en el funcionamiento de nuestro grupo societario.

3. Alcance del Canal Ético

Podrán enviar consultas o comunicaciones todos los integrantes, colaboradores o clientes de PROCLINIC GROUP que hayan tenido conocimiento de cualquier hecho que pueda ser constitutivo de delito/infracción o incumplimientos del Código Ético y normas internas (Políticas, Protocolos, etc.) así como posibles infracciones que no se hayan materializado aún, pero que podrían suceder. Podrán enviar comunicaciones los siguientes:

- ☒ Todo el personal laboral (por cuenta ajena, por cuenta propia, o que se vincula con PROCLINIC GROUP) de las siguientes empresas del GRUPO: PROCLINIC S.A.U, ACADEMIA DE FORMACIÓN CONTINUA EN ODONTOLOGÍA S.L.; FADENTE S.A.U.; PROCLINIC ITALIA S.R.L.; PROCLINIC DEUTSCHLAND GMBH, CENTRALE DE FACTURATION DENTAIRE S.A.S. y EXOTEC DENTAIRE.
- ☒ Otras personas vinculadas al GRUPO, entre otros, los voluntarios y los trabajadores en prácticas no remuneradas.
- ☒ Accionistas y personas pertenecientes al Consejo de Administración de PROCLINIC GROUP, incluidos los integrantes no ejecutivos.
- ☒ Socios de negocio: clientes, proveedores, colaboradores internos, y otras partes interesadas vinculadas a PROCLINIC GROUP.

La presente Política de Canal Ético estará a disposición y al alcance de toda persona interesada a efecto informativo sobre los derechos de las personas que hacen uso del Canal Ético y de las personas involucradas en los hechos comunicados, así como del tratamiento confidencial que haremos de los datos.

Cualquier integrante de PROCLINIC GROUP que tenga conocimiento de la comisión de un ilícito penal, irregularidad o incumplimiento, o bien, del riesgo de comisión de una irregularidad o incumplimiento de la normativa nacional, del Código Ético o de las normas internas de PROCLINIC GROUP, deberá informar de forma obligatoria al

Proclinic Group

Compliance Officer. El conocimiento de una irregularidad o incumplimiento y su falta de comunicación podrá conllevar medidas disciplinarias.

4. Finalidad del Canal Ético

El Canal Ético es el medio que permite la comunicación de posibles incumplimientos del Código Ético, así como, del marco normativo general (interno y externo) bajo el que funciona PROCLINIC GROUP, con la finalidad de evitar las posibles responsabilidades penales de PROCLINIC GROUP que pudieran derivarse y los perjuicios reputacionales que se pudieran ocasionar.

El objetivo principal del Canal Ético es atender cualquier consulta o comunicación en relación con actuaciones que puedan ser contrarias a la normativa legal o a aquellos preceptos que PROCLINIC GROUP recoge de forma voluntaria en su Código Ético y en el Sistema Disciplinario.

El personal laboral de PROCLINIC GROUP y aquellos con quien que está en contacto continuo son a menudo los primeros interesados en tener conocimiento de hechos o actividades contrarias a la ley. Al dar la voz de alarma, se desempeña un papel clave a la hora de descubrir y prevenir hechos que pueden ser constitutivos de un delito penal o una infracción administrativa. Por tanto, nos comprometemos a velar por su confidencialidad y por su integridad durante todo el proceso de investigación fomentando una serie de medidas protectoras.

El *Compliance Officer*, junto con el resto de los Gestores del Canal Ético, asumirán el debido control y garantizarán el cumplimiento del Principio de Confidencialidad de las personas que pondrán en conocimiento hechos posiblemente constitutivos de ilícito penal. Asimismo, garantizarán la protección efectiva los comunicantes en cuanto a represalias, introduciendo cauces de comunicación eficaces. La protección de los datos personales y la intimidad es primordial para el eficaz funcionamiento del Canal Ético. Es importante destacar que, dentro de las funciones del *Compliance Officer* de PROCLINIC GROUP, se encuentra la de actuar como Gestor del Canal, sin perjuicio de que puedan nombrarse más Gestores para apoyar al *Compliance Officer*.

La información facilitada por las personas que realicen sus comunicaciones constituye un elemento esencial para el cumplimiento de la vigente legislación, tanto europea como nacional. Las posibles infracciones cometidas en el seno de PROCLINIC GROUP pueden crear graves perjuicios creando riesgos importantes al bienestar de la sociedad.

5. Principios Generales

El Canal Ético se regirá por los siguientes principios:

- ☒ **Absoluta confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones y consultas recibidas, en particular de los datos personales.** Esta información solo podrá divulgarse invocando el "principio de necesidad de conocer".
- ☒ Principio de proporcionalidad. Todas las actividades se llevarán a cabo de conformidad con la legislación aplicable, de manera objetiva y apropiada y respetando el principio de proporcionalidad.
- ☒ Cumplimiento de las leyes aplicables. Se garantiza el cumplimiento de las leyes aplicables y de las políticas internas relacionadas con la protección de la privacidad y la recopilación de datos personales.
- ☒ La identidad de los comunicantes será protegida de la mejor manera posible. El *Compliance Officer* actuará de forma inmediata en caso de que haya indicios de medidas de represalia contra los comunicantes.
- ☒ Se garantiza que la comunicación realizada de buena fe NO COMPORTARÁ REPRESALIA de ningún tipo. Todo esto sin perjuicio de que PROCLINIC GROUP pueda adoptar las medidas legales correspondientes para todas aquellas comunicaciones falsas y/o medidas legales necesarias tras la investigación de la denuncia, así como los involucrados en la misma. Sin embargo, la comunicación de actividad ilícita o incumplimiento en el Código Ético no eximirá de responsabilidad al denunciante si ha estado involucrado en el mismo, aunque podrá ser una forma de atenuación de responsabilidad conforme al Sistema Disciplinario.
- ☒ Trato justo y respetuoso. Los afectados recibirán un trato justo y respetuoso y se evitarán condenas preliminares sin haberse realizado la investigación de los hechos y se garantizará el derecho a ser oído. Se respetarán en todo momento los derechos de interesado en virtud de la legislación aplicable. Este deberá gozar de la presunción de inocencia.
- ☒ Mala fe. En caso de falsa comunicación, el comunicante podrá sufrir posibles consecuencias laborales o incluso penales.

6. Protección de los comunicantes e interesados

El comunicante se beneficiará de protección siempre que haya motivos fundados para creer que la información comunicada es veraz en el momento de la comunicación. Por

Proclinic Group

lo tanto, es requisito indispensable que la información aportada sea veraz, clara y concisa y estar acompañada, si es posible, de evidencias que respalden los hechos.

Toda persona que realice una comunicación de una irregularidad o incumplimiento mediante el uso del Canal Ético estará amparado por las garantías de protección y derechos, en caso de tratarse de comunicaciones de buena fe.

6.1. Confidencialidad

Nuestro compromiso es el respeto a la confidencialidad y el cumplimiento con la debida protección de los datos personales de los comunicantes. PROCLINIC GROUP garantizará la confidencialidad de la identidad de toda persona que haga uso del Canal, así como de las personas involucradas en los hechos de los que se ha informado y de la información facilitada.

Estamos comprometidos con el uso debido de la información proporcionada, motivo por el que cumplimos de forma diligente con la protección de datos personales de las personas comunicantes para su uso en exclusiva confidencialidad.

Los Gestores del Canal serán los encargados de velar por la confidencialidad, y del exclusivo tratamiento y gestión de la información facilitada en el Canal Ético. En caso de ser preciso la apertura interna de una investigación sobre los hechos presuntamente acaecidos y comunicados mediante esta vía de comunicación, los participantes serán determinados en cada ocasión por el *Compliance Officer*, que deberá tomar las cautelas oportunas con el fin de no causar perjuicio alguno a la investigación ni a la confidencialidad.

En caso de necesitar la colaboración de medios externos de PROCLINIC GROUP como asesores, consultores o profesionales externos, estos asegurarán también la correspondiente confidencialidad de la información y los datos personales a los que tengan acceso.

Por tanto, cualquier integrante de PROCLINIC GROUP o terceras personas que puedan tener acceso a la información, deberán guardar la más estricta confidencialidad respecto a toda la información.

6.2. Comunicación anónima

El Canal Ético permitirá, en cualquier caso, que la persona que quiera hacer uso de este medio pueda realizar la comunicación de forma anónima, en caso de no querer proporcionar sus datos personales para ello.

Proclinic Group

Sin embargo, preferentemente, con el fin de facilitar la investigación de lo comunicado o alertado mediante el Canal Ético, se ruega que las comunicaciones incluyan la identificación del informante en los términos establecidos en la presente Política de Canal Ético², garantizando por parte de PROCLINIC GROUP un correspondiente tratamiento de los datos y una estricta confidencialidad. No obstante, si el comunicante lo desea, se habilita la posibilidad de realización de la comunicación de forma anónima.

Los procedimientos internos permiten a PROCLINIC GROUP recibir las comunicaciones e implantar un procedimiento de investigación por parte del *Compliance Officer* con la garantía de total confidencialidad de la comunicación de los integrantes de la entidad y con la posibilidad de realizar la comunicación en modalidad anónima.

Dicha información aportada de forma anónima deberá ser verosímil y del análisis previo de dicha información se deberá extraer indicios razonables de la existencia de las infracciones que se comuniquen, así como descartar la posibilidad de motivos espurios o análogos que manifiesten que se trata de una comunicación de mala fe.

6.3. Ausencia de represalias

PROCLINIC GROUP garantiza la ausencia de represalias de cualquier índole contra el comunicante, siempre que actúe de buena fe, sin perjuicio de las sanciones penales, disciplinarias o de diversa índole en caso de que el propio comunicante hubiera participado en los hechos comunicados que constituyeran un incumplimiento o irregularidad para PROCLINIC GROUP o la normativa legal vigente.

Cualquier integrante de PROCLINIC GROUP que tomase cualquier actitud de represalia contra los comunicantes podrá ser sancionado conforme al Sistema Disciplinario.

Los usuarios del Canal Ético no podrán tener represalia por el mero hecho de realizar la comunicación, evitando cualquier tipo de amonestación, sanción o despido improcedente, entre otros, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan al término de la investigación. Es decir, la comunicación de actividad ilícita o incumplimiento no eximirá de responsabilidad al denunciante si ha estado involucrado en los hechos comunicados, aunque podrá ser una forma de atenuación de responsabilidad conforme al Sistema Disciplinario.

Este compromiso refuerza la confianza en el cumplimiento debido del Canal Ético de PROCLINIC GROUP.

² Ver Apartado 7 Procedimiento

6.4. Derecho a la información

Toda persona que hubiera hecho uso del Canal Ético mediante el cual hubiera enviado cualquier tipo de comunicación o consulta, tendrá derecho a ser informado por parte del *Compliance Officer* de los correspondientes avances y del resultado de la investigación, en el concreto caso de haberse iniciado dicha investigación interna.

En caso de no tratarse de la persona directamente perjudicada por los hechos informados, el derecho de información también asiste a los demás comunicantes que hayan sido debidamente identificados, pudiendo solicitar información sobre la investigación y las medidas adoptadas. No obstante, el *Compliance Officer* deberá valorar en cada caso concreto si resulta procedente informar de tales hechos o no, así como en qué medida se les deberá informar en cada caso.

En cualquier caso, el denunciante, anónimo o nominal, deberá³ acceder a la denuncia para tener acceso a la última actualización sobre el estado de su comunicación.

6.5. Derecho al desistimiento en la comunicación

Todo aquel que realice una comunicación mediante el uso del Canal Ético de PROCLINIC GROUP tendrá derecho a desistir de la misma, en caso de no querer seguir con el trámite ordinario de la comunicación, permitiendo retirar la comunicación una vez realizada.

Sin embargo, si de los hechos comunicados existen indicios razonables de la comisión de algún incumplimiento/irregularidad, el *Compliance Officer* iniciará de oficio un expediente cursando el procedimiento correspondiente.

6.6. Comunicaciones de mala fe

Los usuarios del Canal Ético se responsabilizan de la veracidad sobre su identidad y toda la información transmitida, actuando con buena fe. PROCLINIC GROUP se reserva el derecho de revelar la identidad del comunicante a las autoridades, si ha actuado con mala fe, así como en caso de requerimiento judicial. La realización de comunicaciones con el conocimiento de su falsedad constituye una infracción muy grave del Sistema Disciplinario.

Se establecerán sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias aplicables a las personas que presenten comunicaciones o efectúen revelaciones maliciosas o abusivas, incluidas medidas que permitan compensar a las personas que hayan sufrido daños y perjuicios resultantes de comunicaciones o revelaciones maliciosas y abusivas.

³ Ver Apartado 7. Procedimiento

Dichas sanciones estarán destinadas a aquellos que, de forma enunciativa pero no limitativa, realice alguna de las siguientes actividades:

- a) Impidan o intenten impedir la presentación de comunicaciones;
- b) Adopten medidas de represalia contra los comunicantes;
- c) Promuevan procedimientos temerarios contra los comunicantes;
- d) Incumplan el deber de mantener la confidencialidad de la identidad de los comunicantes.

7. Procedimiento

7.1. Contenido de la comunicación

Toda comunicación mediante el uso del Canal Ético deberá incluir una mínima información necesaria para poder llevar a cabo un adecuado análisis de los hechos, así como su correspondiente investigación en caso de que proceda. Por ello, se deberá aportar, como mínimo, la siguiente información:

- ☐ Información personal del comunicante (salvo comunicaciones anónimas), tales como nombre y apellidos, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- ☐ Identificación de la entidad jurídica sobre la que versa la comunicación dentro de PROCLINIC GROUP.
- ☐ Descripción de la irregularidad/incumplimiento de modo detallado.
- ☐ Identificación de las posibles personas involucradas en la irregularidad/incumplimiento comunicado, así como si el comunicante forma parte de dichas personas partícipes de los hechos detallados.
- ☐ Aportación de cualquier evidencia que pueda ser relevante para el esclarecimiento de los hechos presuntamente cometidos que se tratarían de una irregularidad o incumplimiento de PROCLINIC GROUP por medio de documentos, archivos u otros medios de prueba a los que el comunicante tenga acceso.

Todo ello, sin perjuicio de que las comunicaciones se pueden realizar también de forma anónima, no siendo necesaria en estos casos la información establecida para el cauce normal de comunicación en cuanto al apartado de información personal del comunicante.

Proclinic Group

El comunicante se compromete a acceder a la comunicación presentada en el Canal Ético dentro de los 5 días laborables siguientes a su presentación. Este acceso es obligatorio para poder responder, si fuese necesario, a posibles solicitudes de los Gestores del Canal para esclarecer posibles hechos si, por ejemplo, se considera que la información facilitada no es suficiente. Será responsabilidad del comunicante el acceso de forma periódica a la revisión de la comunicación en el Canal Ético, con independencia de si la comunicación se hubiera realizado de forma nominal o anónima, a fin de interactuar con los Gestores. Si en el plazo de 30 días desde la última respuesta/solicitud de los Gestores del Canal, el comunicante no ha accedido ni se ha puesto en contacto directo con el *Compliance Officer*, la comunicación se archivará, salvo que haya evidencias necesarias para proceder con una investigación de oficio.

7.2. Procedimiento interno de comunicación y tramitación de comunicaciones

El correspondiente Canal Ético se gestionará mediante un adecuado procedimiento de las comunicaciones y su correspondiente tratamiento el cual se incluye en la información de la presente Política de Canal Ético.

Los Gestores del Canal serán los encargados de recibir todas las comunicaciones aportadas por los comunicantes, ya sea de forma anónima o con la correspondiente aportación de los datos personales. Los Gestores del Canal gozarán de absoluta independencia, así como una ausencia de conflicto de intereses, y, en caso contrario, deberán abstenerse de su intervención en el caso concreto, sin perjuicio de su participación en el análisis e investigación de otras comunicaciones.

Para el aseguramiento y garantía de la protección de los derechos de los comunicantes, se ha establecido un procedimiento sencillo y ágil que facilita el tratamiento de la información y su posterior análisis.



Asimismo, se realiza una categorización por tipología de comunicaciones que el Canal Ético gestionará:

- ☑ Denuncia

- ☑ Queja
- ☑ No conformidad de producto

7.2.1. Medios de comunicación y recepción

Toda información será dirigida, recibida y gestionada única y exclusivamente por los Gestores del Canal quienes velarán por el cumplimiento de un tratamiento, conservación y custodia de la información con estricta confidencialidad en todas las etapas del procedimiento.

Las comunicaciones, de cualquier índole, serán recibidas, a través de alguno de los siguientes procedimientos:

- Canal Ético existente en la página web de PROCLINIC GROUP: <https://0cee1850de401b6994bb.canal.h2c.app/form.html#>
- Mediante correo electrónico dirigido al *Compliance Officer*: compliance@proclinic.es
- Comunicación oral o personal al *Compliance Officer*.

7.2.2. Análisis y resultados

Los Gestores del Canal realizarán el correspondiente análisis e investigación de la información facilitada en cualquiera de sus modalidades, y comunicarán el resultado que consideren adecuado para los partícipes de los hechos considerados como irregularidades o incumplimientos en función de las circunstancias particulares de dichos hechos acaecidos.

8. Protección de Datos

PROCLINIC GROUP velará por la CONFIDENCIALIDAD de los datos personales y cumplirá con la normativa de Protección de Datos, y concretamente con lo que estipula el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como el resto de regulación aplicable en cada jurisdicción.

Todos los integrantes tienen derecho a acceder, rectificar, suprimir u oponerse al tratamiento de sus datos, según los establecido en la Política de Privacidad de la entidad jurídica sobre la que verse la comunicación, o directamente enviando un email a lopd@proclinic.es.

9. Responsabilidades

Será responsabilidad del comunicante demostrar la veracidad de la información aportada. PROCLINIC GROUP no se responsabiliza de la posible falta de veracidad de la información o documentación recibida en la comunicación, del uso que se pueda hacer del canal con fines distintos a los previstos o de las comunicaciones que vayan dirigidas a otras organizaciones que no tienen relación con PROCLINIC GROUP; al margen de que pueda tomar acciones contra aquellos comunicantes que han hecho un uso malicioso o abusivo del Canal Ético.

10. Vigencia

La presente Política de Uso del Canal Ético será vigente desde el momento de su aprobación por parte de los administradores de PROCLINIC GROUP, siendo aplicable hasta el momento en el que se realice actualización o modificación si procediese en atención a la revisión del procedimiento.