



Política de Canal de Denuncias

Objetivo

El Código de Conducta actúa como nuestra guía moral y nos permite defender lo que es correcto para nuestros clientes, residentes, pacientes y para nosotros mismos. Sin embargo, todas las empresas se enfrentan al riesgo de que las cosas vayan mal y de que la gente se comporte de forma no adecuada.

Todas las personas vinculadas a la Entidad deben hacer lo correcto y denunciar si algo va mal y puede afectar a nuestros clientes, empleados, a la Entidad, al público o al medio ambiente. Esto incluye el comportamiento que no esté en línea con el Código de Conducta o que infrinja nuestras políticas y procesos internos, los requisitos regulatorios o las leyes.

El Canal de Denuncias es el servicio de denuncias de la Entidad y puede ser utilizado por cualquier persona que tenga una preocupación y/o denuncia sobre la Entidad o sobre individuos u organizaciones que proveen bienes o servicios a la Entidad. Garantiza que las personas puedan plantear sus denuncias acerca de una mala acción, una mala conducta o un riesgo de daño de forma confidencial y anónima, si así lo prefieren. Nos tomamos estas denuncias en serio y las personas que las plantean pueden estar seguras de que serán escuchadas, protegidas y apoyadas.

Esta política establece los requisitos clave para gestionar los siguientes riesgos de nivel 3:

- **Comunicar** - el riesgo de que la Entidad no permita que las personas presenten sus denuncias de manera segura, confidencial y/o anónima sobre situaciones que podrían causar daño a nuestros empleados, clientes, el público o el medio ambiente.
- **Escuchar** - el riesgo de que la Entidad no escuche, aprenda y actúe adecuadamente en respuesta a una denuncia planteada a través del Canal de Denuncias.
- **Represalias**: el riesgo de que la Entidad no proteja a las personas que plantean consultas/denuncias a través del Canal de Denuncias o no colaborar en su investigación y/o resolución.
- **Cumplimiento Normativo**- el riesgo de que la Entidad no monitoree y responda apropiadamente a los cambios relevantes en los requisitos legales y regulatorios en relación con la denuncia de irregularidades.

El incumplimiento de esta política podría tener las siguientes consecuencias:

- Que la Entidad no sea consciente de las irregularidades, la mala conducta y los riesgos de daño.
- Que la Entidad y sus empleados sean objeto de sanciones legales y/o regulatorias.

Alcance

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a la Unidad de Mercado de Europa y Latinoamérica del Grupo Bupa, ELA MU (en adelante, la Entidad).

Las sociedades participadas por Bupa en más de un 50% deben cumplir con la política, a excepción de las excepciones acordadas por el Director General de ELA MU y el CRO del Grupo. Las sociedades participadas por Bupa en un 50% o menos, no estarán obligadas a adoptar las políticas, salvo en los casos que haya sido acordado por el Director General de ELA MU, el CRO del Grupo y el socio.

Requerimientos de la Política

1. Crear conciencia y confianza

- 1.1 La Entidad debe asegurarse de que las personas que trabajan en la Entidad comprendan (en la inducción inicial y de forma continua) lo siguiente:
 - 1.1.1 La importancia del Canal de Denuncias.
 - 1.1.2 Su responsabilidad de reportar cualquier denuncia que tengan sobre una mala acción, mala conducta o riesgo de daño.
 - 1.1.3 Cómo utilizar el Canal de Denuncias para plantear una denuncia, incluyendo cómo hacerlo de forma anónima.
 - 1.1.4 Dónde pueden encontrar información sobre cómo la Entidad gestiona las preocupaciones planteadas a través del Canal de Denuncias.

La información proporcionada en los puntos 1.1.3 y 1.1.4 debe cumplir con los requisitos pertinentes establecidos en el Estándar de Información y Proceso del Canal de Denuncias.

- 1.2 Debe evaluarse la necesidad de cualquier formación sobre el Canal de Denuncias, además de la mencionada en el punto 1.1, y, si es pertinente, definirse. Deben controlarse los índices de cumplimiento y tomarse las medidas adecuadas en caso de incumplimiento.
- 1.3 Deben tomarse medidas para fomentar el conocimiento y la confianza en el Canal de Denuncias a través de comunicaciones internas de manera regular.

2. Asignar los recursos adecuados

- 2.1 La Entidad debe designar un responsable del Canal de Denuncias. El responsable del Canal de Denuncias debe tener como responsabilidad principal las derivadas de esta política y ser capaz de dedicar a esta función el tiempo que sea necesario con prioridad a cualquier otra responsabilidad.
- 2.2 Deben asignarse personas con la experiencia y las aptitudes adecuadas para apoyar el cumplimiento de esta política y de las leyes y requisitos regulatorios pertinentes.
- 2.3 Deben definirse, documentarse y gestionarse adecuadamente las responsabilidades individuales del Canal de Denuncias.

3. Comunicar, Escuchar y hacer seguimiento

La Entidad debe definir, comunicar (según proceda) y mantener procesos que garanticen que escucha, aprende y actúa adecuadamente en respuesta a las denuncias del Canal de Denuncias de forma que se cumpla el Estándar de Información y Procesos del Canal de Denuncias.

4. Proteger y apoyar

- 4.1 La Entidad debe tomar las medidas apropiadas para garantizar que todo aquel que:
 - 4.1.1 informe o colabore en la investigación o resolución de una denuncia esté protegido contra las represalias; y
 - 4.1.2 plantee, sea objeto o participe en la investigación o resolución de una denuncia, reciba el apoyo adecuado.
- 4.2 Debe existir un proceso en la Entidad que garantice que las denuncias sobre represalias sean investigadas y se tomen las medidas adecuadas en respuesta. El responsable del Canal de Denuncias debe informar trimestralmente de todas las denuncias de represalias al Grupo de Supervisión del Canal de Denuncias (Speak Up Oversight Group).
- 4.3 Debe existir un proceso en la Entidad que garantice que se tomen las medidas apropiadas contra cualquier persona que se descubra que ha hecho denuncias falsas de forma maliciosa. Las medidas apropiadas pueden consistir en medidas disciplinarias que pueden incluir el despido sin previo aviso. En estas circunstancias, también habrá que informar a la persona

contra la que se hicieron las falsas acusaciones.

5. Cumplir con la Regulación

- 5.1 La información y los procesos del Canal de Denuncias deben cumplir con todas las leyes, regulaciones y obligaciones profesionales aplicables. Cuando exista un conflicto entre la Política y la normativa local, prevalecerá la normativa local y dicho conflicto se comunicará al Grupo de Supervisión del Canal de Denuncias (Speak Up Oversight Group) lo antes posible.
- 5.2 Los cambios en las leyes, regulaciones y obligaciones profesionales pertinentes deben ser supervisados, evaluados, registrados y respondidos adecuadamente.

6. Mantener los registros adecuados

- 6.1 Los equipos del Canal de Denuncias deben mantener registros digitales apropiados de todas las denuncias planteadas, las investigaciones llevadas a cabo y las acciones tomadas bajo esta Política.
- 6.2 Los registros del Canal de Denuncias deben ser tratados como "altamente confidenciales" y gestionados y mantenidos de acuerdo con las normas de uso de la información de la Entidad y la política de expurgo de datos.
- 6.3 Los registros del Canal de Denuncias deben ser fácilmente accesibles y de una manera que permita generar información de gestión del Canal de Denuncias (véase el Estándar de Seguimiento Continuo).

7. Supervisar e informar

- 7.1 El Grupo de Supervisión del Canal de Denuncias supervisa el cumplimiento de la política, la eficacia y la gestión de riesgos de acuerdo con sus responsabilidades definidas.
- 7.2 El Consejo de Administración de la Entidad supervisa la eficacia del Canal de Denuncias y recibe dos veces al año información actualizada sobre la gestión del Canal de Denuncias, la eficacia del control y los conocimientos obtenidos de las denuncias e investigaciones del Canal de Denuncias.

Directrices e Información Adicional

La Política debe leerse junto con los siguientes estándares:

- Estándar de Seguimiento Continuo de la Política de Canal de Denuncias
- Estándar de Información y Procesos del Canal de Denuncias

También hay disponibles los siguientes documentos de apoyo:

- Términos de referencia del Grupo de Supervisión del Canal de Denuncias
- Guía del Canal de Denuncias

Cuadro de aprobación y versiones

Código	PO-FC-AJ-04
Título	Política de Canal de Denuncias
Fecha de revisión	Enero 2023
Sponsor	Miguel Escalona - Dirección de Gobierno Corporativo, Privacidad y Asesoría Jurídica
Propietario	Miriam Blázquez – Dirección de Regulación y Cumplimiento
Cambios incorporados en la versión actual	Política revisada dentro del marco de revisión anual de políticas. Se simplifica el contenido de la política y se crea el Estándar de Seguimiento Continuo.