

## 1. INTRODUCCIÓN Y EL DEBER DE DENUNCIAR

Asistencia Sanitaria Colegial SA de Seguros (en adelante, “**ASC**” o la “**Sociedad**”) rechaza cualquier situación en la que se puedan producir violaciones de la ley, las normas internas y el sistema de cumplimiento normativo de ASC y la ética empresarial y, entre ellas, el fraude financiero o contable, el acoso, la intimidación, el trato discriminatorio hacia empleados o terceros, el engaño a clientes, el trato desleal a la competencia o el comportamiento inadecuado que afecte al desarrollo profesional de los empleados. Tales conductas son inaceptables en ASC y la realización de estas puede afectar gravemente al desarrollo de los fines y objetivos de ASC y de sus trabajadores, así como las relaciones de estos últimos con la primera.

Con el objetivo de detectar y prevenir la existencia de conductas que podrían potencialmente ser contrarias a dichos principios, y en cumplimiento de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, ASC pone a disposición de todos sus empleados un canal de denuncias, a través del cual, se puede poner de relieve cualquier situación irregular en conocimiento del Órgano de Cumplimiento de ASC. El canal se encuentra operativo en la dirección [canaldenuncias@asc.cat](mailto:canaldenuncias@asc.cat) y en el número de teléfono 934954446.

El presente manual (el “**Manual**”) establece las normas de funcionamiento de dicho canal y las condiciones de uso de éste. Su contenido debe ser conocido y respetado por todos los trabajadores y administradores de ASC.

## 2. SUJETOS DENUNCIANTES Y DENUNCIADOS

El canal de denuncias se encuentra abierto a todos los empleados, directivos y administradores de ASC, pudiendo ser denunciante y denunciado en dicho canal. Asimismo puede ser utilizado por personal ajeno a la Sociedad, tenga o no relación con ASC.

## 3. PERSONAS Y ENTIDADES IMPLICADAS EN LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

El gestor directo del canal es el despacho Hogan Lovells International LLP (“**Hogan Lovells**” o el “**Gestor**”), que se encargará de proporcionar y mantener el canal de denuncias, garantizando la confidencialidad de las comunicaciones realizadas. Asimismo, Hogan Lovells se encargará de analizar preliminarmente el contenido de los hechos que son objeto de denuncia y de proporcionar a la Sociedad un informe preliminar con una propuesta de actuación.

Según lo previsto en el apartado, el Consejo de Administración de ASC designará a la persona que será el responsable interno del canal de denuncias (el “**Responsable del Canal de Denuncias**”), y recibirá las denuncias e informes elaborados por el Gestor, tramitando cada denuncia de conformidad con las recomendaciones indicadas por este y en atención a la gravedad y contenido de las denuncias. El Responsable del Canal de Denuncias reportará y colaborará, en todo momento, con el Responsable de Cumplimiento Normativo de ASC, que supervisará el funcionamiento del canal de denuncias.

Solo participarán en la gestión y tramitación de las denuncias el Responsable del Canal de Denuncias de ASC, el Responsable de Cumplimiento Normativo de ASC y Hogan Lovells.

#### 4. RÉGIMEN APLICABLE AL RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS

El Responsable del Canal de Denuncias es nombrado, destituido y cesado por el Consejo de Administración de ASC, de entre los miembros de la alta dirección de la Sociedad.

El Responsable del Canal de Denuncias asumirá sus funciones y ejercerá su cargo con independencia del órgano de administración o de gobierno de la Sociedad.

Actualmente, la naturaleza y dimensión de ASC no justifica que el Responsable del Canal de Denuncias asuma esta función con dedicación en exclusiva. Sin perjuicio de ello, al hacer este nombramiento, el Consejo de Administración velará por garantizar que la persona designada para asumir ese rol solo desempeñe otras funciones cuando estas sean compatibles con el cargo de Responsable del Canal de Denuncias y siempre que no supongan un conflicto de interés para el desempeño del puesto de Responsable del Canal de Denuncias.

En todo caso, si un cambio de circunstancias lo hiciera conveniente (por ejemplo, ante un uso relevante del canal de denuncias), el Consejo de Administración impartirá instrucciones al Responsable del Canal de Denuncias para que asuma su cargo de forma exclusiva y cese en cualquier otra competencia o nombrará a un nuevo Responsable del Canal de Denuncias con dedicación en exclusiva.

El nombramiento, destitución y cese del Responsable del Canal de Denuncias será comunicado a la Autoridad Independiente de Protección del Denunciante en el plazo de los 10 días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

#### 5. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

##### 5.1 Comunicaciones en el canal

###### (a) Comunicaciones que sí pueden realizarse a través del canal de denuncias

Constituyen hechos que pueden ser objeto de **denuncia** a través del canal las acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937, infracciones del Derecho penal, administrativo y laboral español, infracciones de la normativa interna de ASC (incluyendo Políticas, Estatutos Sociales Reglamento de Funciones y Práctica Asistencial, así como, el protocolo interno de conducta en el ámbito de operaciones vinculadas intragrupo, entre otros); así como, cualquier otra infracción del ordenamiento jurídico que afecte o menoscabe directamente el interés general.

También podrán ser comunicados a través del canal de denuncias cualquier **riesgo de incumplimiento** normativo en que incurra ASC en su actividad y que se considere insuficientemente cubierto o cualquier **recomendación** para la mejora del sistema de cumplimiento normativo de ASC.

Asimismo, podrán comunicarse por el canal de denuncias las **dudas** que se alberguen en torno a cómo aplicar una concreta norma interna de ASC, a cómo denunciar un determinado hecho o a si un determinado hecho es denunciabile.

###### (b) Comunicaciones que no deben realizarse a través del canal de denuncias

El canal de denuncias no puede emplearse como un buzón de sugerencias ajenas a la mejora del nivel de cumplimiento normativo de ASC y ASC no tolerará que se utilice con ese fin. Asimismo, el canal de denuncias no se debe emplear para quejas que sean ajenas al cumplimiento normativo dentro de ASC. A título de ejemplo, se señalan posibles hechos

que no se deben denunciar a través de este medio:

- Quejas o reclamaciones relacionadas con las condiciones laborales o contractuales aplicables a cada trabajador o grupo de trabajadores, salvo que puedan implicar la comisión de una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: dar empleo a personas sin contrato de trabajo).
- Quejas o reclamaciones formuladas por los asegurados sobre el contrato del seguro que deben ser interpuestas ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.
- Meros rumores, habladurías, comentarios o juicios de valor que no estén relacionados en modo alguno con una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: opiniones personales de trabajadores, clientes, proveedores, etc.).

## 5.2 Definición de denuncia de buena fe

Tratándose de comunicaciones consistentes en la denuncia de una posible infracción de normativa legal o interna, o en un comportamiento poco ético, se entiende que tales comunicaciones son denuncias de buena fe en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la denuncia se realiza conforme a lo dispuesto en este Manual y está basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un hecho anómalo o un comportamiento irregular o ilegal.
- b) Cuando la denuncia se realiza conforme a lo dispuesto en este Manual y se efectúa sin manifiesto desprecio hacia la verdad y sin ánimo de venganza, de acosar moralmente, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de la persona denunciada o de un tercero.

## 5.3 Confidencialidad de las comunicaciones efectuadas a través del canal de denuncias

Solo podrán acceder a los datos personales comunicados a través del canal de denuncias el Gestor del Canal, el Responsable del Canal de Denuncias, el Responsable de Cumplimiento Normativo y el Delegado de Protección de Datos.

Quienes tengan acceso a los datos personales garantizarán en todo momento la confidencialidad de las denuncias recibidas, el cumplimiento de las normas aplicables en materia de protección de datos personales, la salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas afectadas y el respeto a la legislación laboral vigente.

Las denuncias anónimas serán admitidas, sin perjuicio de la necesidad de poder concertar con la persona denunciante un método para estar en contacto a fin de cumplir con la normativa en materia de protección de los denunciantes. No obstante, recomendamos que las denuncias no sean anónimas dado que el anonimato dificulta que, en caso de ser necesario, se puedan recabar datos adicionales por parte del Gestor o del Responsable del Canal de Denuncias. En cualquier caso, los datos personales comunicados por el canal de denuncias son confidenciales.

La confidencialidad implica que, inicialmente, solo las personas arriba indicadas podrán conocer la identidad de los denunciantes y los denunciados y la información facilitada en las denuncias, salvo que medie consentimiento expreso del denunciante o cuando sea necesario compartir esta información con personas concretas para adoptar medidas disciplinarias o cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho de la Unión Europea o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial. Un sujeto denunciado nunca podrá acceder a los datos personales del denunciante, salvo que se cuente con el consentimiento de este o cuando sea preciso por razones de tramitación de procedimientos judiciales, a fin de salvaguardar el derecho de defensa del denunciado.

#### 5.4 **Protección del denunciante frente a represalias**

ASC proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de buena fe de acuerdo con las normas contenidas en el presente Manual, y siempre en cumplimiento de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. En concreto, en ASC:

- (a) Ninguna persona que denuncie de buena fe podrá ser despedida, sancionada disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de perjuicio en su relación o promoción laboral como consecuencia de la denuncia de dicho hecho.
- (b) La denuncia de buena fe no constituye ni infracción del principio de buena fe en las relaciones de trabajo, ni revelación de un secreto de empresa.
- (c) Si se hubiesen adoptado consecuencias negativas laborales contra el denunciante como represalia por efectuar una denuncia de buena fe, ASC revocará tales medidas negativas a la mayor brevedad y restituirá al denunciante en sus derechos, así como sancionará, según proceda, a quienes hayan adoptado o promovido la represalia.
- (d) ASC investigará con fines disciplinarios cualquier tipo de amenaza o situación de discriminación, acoso u otras medidas negativas de carácter formal o informal que sufra el denunciante de buena fe o personas a él allegadas. Cuando estos hechos pudieran ser constitutivos de delito, ASC los podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes.

#### 5.5 **Consecuencias que se pueden derivar de la interposición de una denuncia para un sujeto denunciado**

Si los hechos investigados se reputaran ciertos y se concluyera de ellos la existencia de una conducta irregular o ilícita, el sujeto denunciado podrá ser sancionado de acuerdo con la normativa que corresponda, incluyendo la posibilidad de despido o extinción de la relación con la Sociedad.

ASC también podrá poner los hechos en conocimiento de las autoridades si procediese.

#### 5.6 **Utilización fraudulenta del canal de denuncias**

El canal de denuncias de ASC debe emplearse de manera responsable. La denuncia de hechos falsos o hechos que no se ajusten a los principios de uso de este canal podría suponer una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo y podría dar lugar a sanciones disciplinarias y a otras consecuencias legales.

ASC no tolerará la utilización indiscriminada del canal de denuncias para fines diferentes de los que se establecen en el presente Manual o los recogidos por la Directiva (UE) 2019/1937 y la normativa aplicable, y actuará de inmediato frente a aquellos denunciantes que, de mala fe, vulneren las disposiciones contenidas en este Manual.

### 6. **PROCESO DE DENUNCIA**

#### 6.1 **Comunicación de hechos**

Las denuncias podrán efectuarse tanto por correo electrónico como por teléfono<sup>1</sup>, así como presencialmente ante los superiores jerárquicos, el Responsable del Canal de Denuncias o el Responsable de Cumplimiento Normativo. En las denuncias, en la medida de lo posible, se completarán todos los campos que se detallan a continuación:

- (a) Nombre y apellidos del denunciante.

---

<sup>1</sup> En el apartado 1 de este Manual se detalla la dirección de correo electrónico y el número telefónico al que se podrán dirigir las denuncias.

- (b) NIF, pasaporte o NIE del denunciante.
- (c) Número de teléfono móvil y correo electrónico del denunciante.
- (d) Nombre y apellidos o razón social del denunciado si se supiera.
- (e) Relación del denunciante y del denunciado con ASC.
- (f) Descripción de la denuncia que se formule.
- (g) Determinados campos para concretar el objeto de la denuncia, tales como los siguientes:
  - ¿Cómo se dio cuenta de la infracción?
  - ¿Cómo ha ocurrido la infracción?
  - ¿Dónde ha ocurrido la infracción?
  - Fecha aproximada de los hechos denunciados.
  - Cualquier otra circunstancia que se considerara relevante por el denunciante.
- (h) Documentación que se adjunta para sustentar la denuncia formulada: el denunciante podrá aportar documentación en cualquier formato válido para envío a través de correo electrónico (PDF, Word, JPEG, etc.). Aunque no es obligatorio adjuntar documentación a la denuncia, sí sería recomendable en caso de que se dispusiera de la misma.
- (i) No serán admitidas las denuncias que versen sobre meros rumores, habladurías, comentarios o juicios de valor que no estén relacionados en modo alguno con una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: opiniones personales de trabajadores, clientes, proveedores, etc.).

## 6.2 Procesamiento de la denuncia

Recibida la denuncia, se procederá del siguiente modo:

- (a) El Gestor deberá acusar recibo de la denuncia al denunciante tan pronto como la reciba y, como máximo, siete días después de haberla recibido.
- (b) En el plazo de 10 días desde el acuse de recibo de la denuncia, el Gestor emitirá un informe preliminar describiendo la denuncia y realizando una propuesta inicial de actuación, que remitirá al Responsable del Canal de Denuncias. Este informe incluirá una valoración sobre si la denuncia está dentro de lo que se consideran hechos denunciados ("denuncia admisible") o si, por el contrario, se trata de hechos ajenos al objeto y alcance del canal de denuncias, por ejemplo, reclamaciones de condiciones laborales no relacionadas con incumplimiento de normativa interna o legal, meros rumores no contrastados, quejas aisladas sobre algún proveedor, etc. ("denuncia inadmisibile"). Se podrá solicitar al denunciante información adicional para decidir si la denuncia es admisible.
- (c) El Responsable del Canal de Denuncias adoptará una decisión sobre la admisibilidad o no de la denuncia en un plazo máximo de siete días desde que reciba el informe preliminar del Gestor.
- (d) Tan pronto se decida que la denuncia es inadmisibile, se comunicará así al denunciante y se trasladarán a un registro de denuncias los datos de la denuncia que no consistan en datos personales (registro anonimizado de la denuncia). Hecho este traslado, el Responsable del Canal de Denuncias dará orden al Gestor para que proceda al borrado de la denuncia del buzón del canal de denuncias.
- (e) El Responsable del Canal de Denuncias decidirá los pasos de la investigación, teniendo en cuenta el informe preliminar facilitado por el Gestor. Se deberá, en todo caso, informar al sujeto denunciado dentro de un plazo razonable y a más tardar dentro de un mes desde la comunicación por el Gestor al Responsable del Canal

- de Denuncias, salvo que la comunicación en ese plazo pueda imposibilitar u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de la investigación.
- (f) Tanto los pasos dados durante la investigación como la decisión sancionadora constarán por escrito motivado en cuanto a los hechos y en cuanto a los fundamentos. Asimismo, el Responsable del Canal de Denuncias reportará al Responsable de Cumplimiento Normativo debidamente, proporcionando toda la información relevante relativa a las denuncias recibidas y a su tramitación.
  - (g) ASC proporcionará a los denunciantes información sobre la denuncia interpuesta y sobre las medidas previstas o adoptadas para el seguimiento de la denuncia. Esta respuesta ha de darse en un tiempo razonable, sin que pueda exceder los tres meses desde el acuse de recibo de la denuncia. El plazo podría ampliarse a seis meses cuando sea necesario debido a circunstancias específicas del caso, en particular la naturaleza y la complejidad del mismo.
  - (h) La imposición de sanciones, así como las medidas de gestión complementarias que se pudieran adoptar se ajustarán, en todo caso, a lo establecido en la legislación que sea de aplicación o en el convenio colectivo vigente, según sea el caso. No podrá sancionarse a una persona sin haberle dado previo trámite de audiencia y oportunidad de presentar cuantas pruebas y alegaciones considere convenientes.
  - (i) El Responsable del Canal de Denuncias y el Responsable de Cumplimiento Normativo reportarán, al cierre del ejercicio, al Consejo de Administración información sobre el número de denuncias recibidas, los temas sobre los que versan y otros aspectos que puedan ayudar a identificar los problemas de cumplimiento existentes en ASC. Asimismo, en caso de que la gravedad de la denuncia lo aconseje, el Consejo de Administración de ASC será debidamente informado de los hechos denunciados, con el único fin de adoptar las medidas necesarias para poner fin a situaciones irregulares, y siempre en cumplimiento de los deberes de confidencialidad respecto de la información recibida.

## 7. CONFLICTO DE INTERÉS

La presentación de una denuncia que afecte directamente a personas que puedan participar activamente en la gestión de ésta supondrá su exclusión automática de la gestión de la denuncia. De esta forma, no podrá participar ni en la investigación, ni en la decisión final de la investigación ni en la adopción de la sanción quien sea el sujeto denunciado.

## 8. REGISTRO DE DENUNCIAS

El registro de denuncias consistirá en un fichero Excel en el que se incluirán las denuncias recibidas, sean admitidas o inadmitidas, a efectos de conservación para dejar evidencia del funcionamiento del sistema de cumplimiento normativo de ASC.

En el caso de las denuncias admitidas, se recogerán todos los datos del apartado 6.1 (si se dispone de los mismos), así como la fecha y hora de introducción de datos en el registro de denuncias, fecha y hora de recepción de la denuncia en el buzón del canal de denuncias y fecha de la decisión sobre la admisibilidad de la denuncia.

En el caso de las denuncias inadmitidas, se recogerán todos los datos del apartado 6.1 (si se dispone de los mismos), **salvo aquellos datos que sean datos personales**, así como la fecha y hora de introducción de datos en el registro de denuncias, fecha y hora de recepción de la denuncia en el buzón del canal de denuncias, fecha de la decisión sobre la inadmisibilidad de la denuncia y fecha de la eliminación de la denuncia del buzón del canal de denuncias.

Este registro contará con los niveles de protección adecuados para evitar su manipulación y para garantizar un acceso restringido al mismo. Solo podrán introducir datos en el registro y tener acceso al mismo el Responsable del Canal de Denuncias y el Responsable de

Cumplimiento Normativo.

## 9. CONSERVACIÓN DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS COMUNICADOS

Las denuncias recibidas serán tratadas y conservadas con la máxima confidencialidad y respetando todas las garantías, de acuerdo con la normativa de Protección de Datos, así como con el resto de los procedimientos internos de ASC.

De conformidad con lo previsto en el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de Protección de Datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se le informa de que los datos personales que se proporcionen en el contexto del funcionamiento del canal de denuncias, así como aquella información que se recabe en el marco del mismo, serán tratados por Hogan Lovells International, LLP y el Órgano de Cumplimiento de ASC, ambos en calidad de responsables del tratamiento, con la exclusiva finalidad de cursar y decidir sobre la admisión a trámite de la denuncia recibida en el marco del canal de denuncias, proceder a su análisis e instruir los expedientes y realizar las actuaciones que fueran procedentes. El tratamiento se ampara en el cumplimiento de una misión realizada en interés público, de acuerdo con lo indicado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, se le informa de que los datos recabados podrán ser conocidos por las siguientes personas:

- (a) Los integrantes del órgano de administración de ASC, así como el Delegado de Protección de Datos y los miembros de ASC que resulten necesarios, a fin de adoptar medidas disciplinarias de conformidad con lo establecido en este Manual;
- (b) De ser contratados para ello, los asesores legales de ASC, con la finalidad de que puedan llevar a cabo las tareas necesarias en el marco de la investigación de los hechos denunciados a través del canal de denuncias; y
- (c) Las autoridades administrativas o judiciales, cuando así lo soliciten, como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia formulada, así como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación, sobre la base del cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Con el envío de información a través del canal de denuncias, se garantiza que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. Cualquier modificación de sus datos personales debe ser notificada a la mayor brevedad.

Los datos recabados que sean objeto de tratamiento en el marco del canal de denuncias serán conservados durante el periodo de tiempo necesario para llevar a cabo la investigación de los hechos denunciados y, en su caso, durante el periodo adicional que sea necesario para dar cumplimiento a la normativa, legal o interna de ASC, que resulte de aplicación. Este periodo no excederá de tres meses desde la introducción de los datos en el sistema, salvo en el caso de que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del propio canal de denuncias o que se deriven procedimientos administrativos o judiciales de las medidas adoptadas. Asimismo, se le informa de que, tras su petición de supresión, los datos podrán quedar bloqueados durante los plazos en los que de las denuncias o de las actuaciones llevadas a cabo por la organización pudieran derivarse responsabilidades de las mismas.

Finalmente, le informamos de que, en cualquier momento, se tiene la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos personales. Asimismo, le hacemos saber que se podrá ejercer su derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales. Puede ejercer estos derechos mediante una comunicación, dirigida: (i) a la dirección de correo electrónico [asc@asc.cat](mailto:asc@asc.cat); o (ii) por carta a Av. Josep Tarradellas, 123-127, 08029 - Barcelona.

Adicionalmente, podrá ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección de correo electrónico, en caso de que tuviera cualquier duda o consulta acerca del tratamiento de sus datos personales: [dpd@asc.cat](mailto:dpd@asc.cat).

Asimismo, se informa que se tiene derecho a acudir a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) para realizar cualquier consulta o reclamación en materia de protección de datos.