

---

# POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE IRREGULARIDADES INTERNAS DE BOLTON (SPEAK UP)



ESCANEE PARA ACCEDER  
A LA PLATAFORMA SPEAK UP



# Índice

<b>Preámbulo</b>	<b>2</b>
<b>Parte I – INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>3</b>
1. Antecedentes y objetivo	3
2. Propuesta	3
3. Definiciones	3
4. Documentos de referencia	5
5. Principios	6
<b>Parte II – PROCESO DE SPEAK UP</b>	<b>8</b>
6. Roles y responsabilidades	8
Nivel Grupo Bolton	8
Nivel Unidad de Negocio Bolton	10
Caso de conflicto: Reasignación y derivación	12
7. [POR QUÉ] Comunicaciones de irregularidades	13
8. [QUIÉN] Informante	14
9. [CÓMO] Canales Internos de Comunicación	14
Tradicional [EXISTENTE]	15
Speak Up [NUEVO]	15
10. [QUÉ] Proceso de gestión de casos	15
a. Recepción	15
b. Triage	15
c. Evaluación	16
d. Investigación	17
e. Cierre	17
11. Contramedidas	18
<b>Parte III – DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>19</b>
12. Derechos de las Personas implicadas en la comunicación de irregularidades	19
13. Almacenamiento y trazabilidad de documentos	19
14. Comunicación y formación	19
15. Seguimiento y mejoras del proceso	19
16. Confidencialidad y protección de datos	20
17. Contactos y enlaces	21

# Preámbulo

Bolton es una empresa familiar italiana que, desde hace más de 75 años, fabrica y comercializa una amplia gama de marcas de productos de consumo innovadores, sostenibles y de alta calidad.

El Grupo se compromete a realizar su actividad con equidad, integridad y respeto por la ley y por sus valores respetando tanto al planeta como a las personas, a partir de su **Código de Conducta** y su **Política de Derechos Humanos**. La Empresa también espera que todos sus socios actúen con responsabilidad e integridad.

Bolton valora la transparencia y fomenta un entorno de escucha. La Política de comunicaciones internas de Bolton (**Speak Up**) resume nuestro compromiso y el procedimiento a seguir en caso de infracción o incumplimiento de nuestro Código de Conducta, ya sea internamente o por parte de socios externos de la Empresa.

Tal como se describe en la política, si alguien observa, es conocedor o sospecha de alguna infracción o conducta no ética en el trabajo, se le anima a acudir a su superior inmediato/supervisor o al departamento de RR. HH. en primera instancia para plantear sus inquietudes.

Si cree que no se han tomado las medidas adecuadas para abordar su inquietud y/o desea plantear su inquietud de forma anónima, se le anima a utilizar la plataforma Speak Up de Bolton.

Al hacerlo, el Informante brinda a la Empresa la oportunidad de hacer un seguimiento y abordar las conductas indebidas o poco éticas en el trabajo que pueden dañar la reputación, el éxito y el desempeño de la Empresa tanto ahora como en el futuro. También garantiza que la Empresa pueda continuar ofreciendo un entorno de trabajo seguro e inclusivo para todos.

Nuestra política protege el anonimato del Informante, y la Empresa no tolerará ningún tipo de represalia contra nadie por presentar una comunicación. Esto permite a los informantes plantear de buena fe sus inquietudes sobre sospechas de infracciones o comportamiento poco ético en el trabajo.

La Política de comunicaciones internas de Bolton tiene como objetivo aclarar cuándo y cómo las partes internas y externas, tal y como se define a continuación, pueden informar acerca de una irregularidad y explica cómo se gestiona dentro de un marco de tiempo razonable para tomar las medidas adecuadas.

# Parte I INFORMACIÓN GENERAL

## 1. Antecedentes y objetivo

Bolton ha establecido un único y completo sistema de comunicaciones de infracciones para informar y gestionar de forma consistente posibles irregularidades (*sistema de gestión de comunicaciones*), incluidas las quejas formales (*mecanismo de quejas*).

El objetivo de este documento es describir el proceso de gestión de los reportes de irregularidades internas, que incluye la recepción, el análisis y la tramitación de la información. El procedimiento define los asuntos denunciables, las partes autorizadas para realizar la comunicación y el proceso de gestión -incluyendo la organización, funciones y responsabilidades- que tanto la persona Informante como las empresas deben seguir.

## 2. Propuesta

Este procedimiento se aplica a Bolton Group S.r.l. y sus subsidiarias, en adelante Bolton, incluidas todas las partes informantes internas y externas (véase a continuación la secc. 8) a quienes se extienden las garantías aquí indicadas.

## 3. Definiciones

Bolton	Bolton Group S.r.l. y sus subsidiarias.
Unidad de negocio (también BU, por Business Unit)	Grupo de empresas de Bolton organizadas por familia de productos o servicios, como Bolton Food, Home Personal Care & Beauty, Bolton Adhesives, Bolton International, entre otras.
Departamento de Compliance (cumplimiento normativo)	El departamento o la persona (cuando no haya ningún departamento disponible) responsable de gestionar, a nivel de BG o BU, las Infracciones que no son Quejas.
Parte externa	Aquellas personas que tiene una relación externa con Bolton o sus subsidiarias, como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Socios de Bolton, tales como<ul style="list-style-type: none"><li>- Clientes, proveedores, consultores, agentes, otros socios comerciales;</li></ul></li><li>• Otras partes externas, como<ul style="list-style-type: none"><li>- Personas pendientes de contratar que han identificado irregularidades durante el proceso de selección;</li><li>- Exempleados de Bolton o socios de Bolton que han identificado irregularidades mientras aún tenían una relación con Bolton;</li><li>- Otros</li></ul></li></ul>
Departamentos	Estructuras organizacionales internas de Bolton con experiencia/responsabilidades en un campo/servicio específico, como Compliance, Recursos Humanos (RR. HH.), Auditoría interna, Servicios jurídicos, Finanzas, etc., a nivel de BU o BG.

Queja formal	Infracciones interpersonales que afectan exclusivamente a la persona Informante, es decir, quejas sobre conflictos interpersonales entre el Informante y otro trabajador.
Departamento de RR. HH.	El departamento responsable de gestionar, a nivel de BG o BU, las Infracciones que son Quejas.
Parte interna	Aquellas personas que tiene una relación interna de negocios con Bolton o sus subsidiarias, como: <ul style="list-style-type: none"><li>- todos los empleados de las empresas de Bolton, en todos los niveles de contrato (incluidos los trabajadores de agencias, becarios, etc.);</li><li>- el personal que desempeñe cargos de representación, administración o dirección, o que ejerza la dirección y el control de las actividades de la empresa.</li></ul>
Persona afectada (por la comunicación)	La persona física o jurídica mencionada en la comunicación de irregularidades o en la divulgación pública como la persona a la que se vincula la irregularidad o como la persona involucrada de otro modo.
Represalias	Cualquier conducta, acto u omisión, aunque solo sea tentativa o amenaza, cometida como resultado de la comunicación de irregularidades que cause o pueda causar a la persona Informante, directa o indirectamente, un daño injusto.
Speak Up Manager	El departamento responsable o la persona ad hoc, respectivamente del Departamento de RR. HH. para Quejas y del Departamento de Compliance para los demás casos, que gestiona las comunicaciones en el nivel indicado en su momento (BG, BU, Local o experto).
Nivel	Para cada caso, el Speak Up Manager responsable de gestionar la comunicación de irregularidades, según la naturaleza del caso (competencia de Compliance o de RR. HH.) y el nivel corporativo (BG de BU).
Informante	La persona que realiza la comunicación de irregularidades o la divulgación externa de las infracciones adquiridas en el marco de su ámbito laboral.

Comunicación de irregularidades  
Infracción

Comunicación escrita u oral de la Infracción. Conducta, actos u omisiones -incluidas Quejas- en perjuicio de la empresa y consistentes en:

- incumplimientos del Código de Conducta;
- incumplimiento de la Política de Derechos Humanos;
- infracciones administrativas, fiscales, civiles o penales;
- delitos en el marco de la Unión Europea o leyes nacionales;
- actos u omisiones que afecten a los intereses financieros de la UE;
- incumplimiento de las normas de competencia y ayudas estatales de la UE;
- incumplimiento de las regulaciones locales de Responsabilidad Corporativa como, por ejemplo en Italia, el Decreto Legislativo 231/2001 y el modelo de cumplimiento de la empresa.

#### 4. Documentos de referencia

Marco legal y otras referencias relevantes que son la base de este procedimiento y sus procesos:

- Directiva de la UE 1937/2019 sobre la protección de las personas que informen sobre infracciones de la Legislación Europea y sus transposiciones locales;
- Reglamento de la UE 679/2016 «Reglamento General de Protección de Datos - RGPD» y sus transposiciones locales;
- ISO 37002 internacional «Sistemas de gestión de denuncias internas»;
- Principios Internacionales de la ONU;
- Otras reglamentaciones locales sobre irregularidades y denuncias (por ejemplo, US FCPA, UKBA, otras).
- Otras normativas locales relativas al Modelo de Organización, Gestión y Control (por ejemplo, Decreto Legislativo italiano 231/2001 «Responsabilidad administrativa de las entidades», otros).

## 5. Principios

Este procedimiento se aplica a Bolton Group S.r.l. y sus subsidiarias, en adelante Bolton, incluidas todas las partes informantes internas y externas (*véase a continuación la secc. 8*) a quienes se extienden las garantías aquí indicadas.

### **Confidencialidad y anonimato**

La identidad de la persona Informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación no debe ser revelada, sin el consentimiento del mismo, al personal que no esté involucrado en la gestión de la comunicación.

Solo podrá divulgarse, por ejemplo, si es estrictamente necesario para la tramitación de la información y, en todo caso, si se limita al responsable de la gestión de la comunicación de irregularidades y a los sujetos autorizados, tal y como se describe en este Procedimiento.

En este caso, la persona Informante debe ser informada de inmediato.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

La confidencialidad y el anonimato también se respetan mediante la adopción de una herramienta destinada a la comunicación de irregularidades que garantiza los sistemas criptográficos.

### **Transparencia**

Las actividades reguladas por este Procedimiento deben gestionarse de manera que se asegure la transparencia en la realización y la divulgación pronta, completa y veraz de su proceso para asegurar el control y seguimiento.

### **Imparcialidad, autonomía, independencia y profesionalidad**

Las comunicaciones de irregularidades deben gestionarse para asegurar que se mantengan las condiciones de independencia y autonomía necesarias y cumplan con las diligencias de objetividad, competencia y profesionalismo requeridas.

Para asegurarse de ello, los Niveles de BU y BG serán parte del proceso de toma de decisiones en los Comités correspondientes. La responsabilidad de la decisión final recae en el Nivel a cargo del asunto.

### ***Prohibición de represalias para proteger a las personas informantes y otras partes involucradas***

La prohibición de represalias existe si la persona informante ha realizado la comunicación de irregularidades basada en razones bien fundadas.

El principio se aplica a las informaciones recibidas por cualquier canal, aunque el proceso no esté regulado por este procedimiento.

Basándose en el principio de «prohibición de represalias», no se permiten las siguientes medidas contra la persona afectada por la comunicación:

- despido, suspensión o medidas equivalentes;
- descenso del cargo profesional que ocupa o no ascenso;
- cambio de funciones, cambio de lugar de trabajo, reducción de salario, cambio de horario laboral;
- suspensión de la formación o cualquier restricción de acceso a la misma;
- evaluaciones o referencias negativas;
- la adopción de medidas disciplinarias o cualquier otra sanción, incluidas multas;
- coerción, intimidación, acoso u ostracismo;
- discriminación u otro trato desfavorable;
- no conversión de un contrato de trabajo de duración determinada en un contrato indefinido, cuando el trabajador tenía una expectativa legítima de dicha conversión;
- la no renovación o terminación anticipada de un contrato de duración determinada;
- daños, incluso en la reputación de una persona, especialmente en las redes sociales, o pérdidas económicas o financieras, incluida la pérdida de oportunidades económicas y la pérdida de ingresos;
- convenio inapropiado en función de un acuerdo sectorial o industrial formal o informal, que pueda resultar en que la persona no encuentre empleo en el sector o industria en el futuro;
- la terminación anticipada o cancelación de un contrato de suministro de mercancías o de prestación de servicios (en caso de que la persona Informante sea una Parte Externa);
- la anulación de una licencia o permiso;
- la petición de someterse a exámenes psiquiátricos o médicos.

### 6. Roles y responsabilidades

#### Nivel Bolton

##### *Departamentos*

#### **Speak Up Manager de Compliance de Bolton**

- Responsable de definir el funcionamiento y asegurar la constante actualización del proceso y el mantenimiento/correcto funcionamiento de los canales de comunicación;
- Asume la función de Responsable del Sistema, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Apoya a los Speak Up Managers de la BU como principal punto de contacto;
- Se encarga de informar sobre el canal de comunicaciones y sobre cómo funciona el proceso;
- Garantiza la coordinación y participación de todos los actores involucrados en el proceso de comunicación de irregularidades a nivel de Grupo;
- Recibe informes periódicos de los Speak Up Managers de la BU relevantes que contienen las comunicaciones de irregularidades recibidas/gestionadas a nivel de BU con el fin de mejorar el sistema;
- Envía con prontitud las comunicaciones de irregularidades de interés al Organismo de Supervisión local (si lo hubiere) basándose en las evaluaciones preliminares realizadas.
- Responsable de las decisiones y la gestión de los casos de Compliance derivados desde las BU.

#### **Speak Up Manager de RR. HH. de Bolton**

- Responsable de la gestión y las decisiones sobre los casos de Quejas;
- Recibe informes periódicos de los Speak Up Managers de la BU relevantes que contienen las comunicaciones de irregularidades recibidas/gestionadas a nivel de BU con el fin de mejorar el sistema.

#### **Compliance de Bolton**

A través del Speak Up Manager de Compliance de Bolton:

- Departamento responsable de la gestión del sistema, procesos y herramientas de Speak Up;
- Responsable de la gestión de las Infracciones que no sean Quejas;

- Se asegura del seguimiento de las actualizaciones regulatorias y su transposición dentro de los países donde operan las Empresas del Grupo.
- Garantiza que el procesamiento de datos personales se realice de conformidad con la legislación sobre privacidad;

### **Recursos Humanos de Bolton**

A través del Speak Up Manager de RR. HH. de Bolton:

- Responsable de la gestión de las Infracciones que sean Quejas;
- Cuando sea necesario, apoya al Speak Up Manager de Compliance de Bolton y participa en la fase de evaluación de la comunicación;
- Se asegura de que se implementen medidas de protección para la persona Informante y para la persona afectada por la comunicación;
- Evalúa el impacto desde el punto de vista del derecho laboral;
- Gestiona cualquier proceso sancionador sobre la base de actividades de verificación.

### **Auditoría Interna de Bolton**

- Asegura, cuando sea necesario, la realización de actividades de verificación de los hechos comunicados, tales como:
  - \_ investigaciones, análisis y evaluaciones específicas sobre la fundamentación o no de los hechos comunicados;
  - \_ formulación de recomendaciones relativas a la adopción de las acciones correctivas necesarias sobre las áreas y procesos de negocio afectados por la comunicación.

### **Servicios Jurídicos de Bolton**

- Contribuye a la gestión y evaluación de las comunicaciones de irregularidades en aspectos relacionados con cuestiones legales/contractuales.

## **Órganos**

### **Comité de denuncias internas de Bolton**

El Comité de denuncias internas de Bolton está compuesto por cargos permanentes y no permanentes.

Cargos permanentes. Está compuesto por el Speak Up Manager de Compliance del Grupo, como presidente, y el Speak Up Manager de RR. HH. de Bolton.

Cargos no permanentes. Según las necesidades, también está compuesto por la Auditoría Interna de Bolton, los Servicios Jurídicos del Grupo y los jefes de otros departamentos/empresas del Grupo.

En cuanto al funcionamiento del comité:

- Se reúne periódicamente para:
  - Gestionar comunicaciones de irregularidades de BG; mensualmente si las hubiere;
  - Recibir una evaluación general y agregada de los eventos reportados a nivel de BU (con el objetivo de analizar y mejorar el proceso) e informar a la Junta de Bolton; una vez por trimestre;
- Se reúne según convocatoria:
  - Cuando se deriva un problema de acuerdo con las reglas de Derivación (*cfr. sec. 6. Roles y responsabilidades, Casos de reasignación y derivación, Derivación*).

## Nivel Unidad de Negocio Bolton

### *Departamentos*

#### Speak Up Manager de Compliance de la BU

- Supervisa el proceso de gestión de comunicaciones de irregularidades pertenecientes a la BU
- Responsable de las decisiones y la gestión de los casos de Compliance, para los cuales él o ella:
  - Recibe las comunicaciones de irregularidades correspondientes y realiza una primera evaluación para abordarlas correctamente;
  - Mantiene la comunicación con la persona Informante, solicitando más información, en caso de ser necesario;
  - Garantiza que se lleven a cabo todos los controles e investigaciones necesarios sobre los hechos comunicados;
  - Vela por que se tomen las medidas de protección adecuadas tanto para la persona Informante como para la persona afectada por la comunicación;
  - Supervisa el estado de implementación de cualquier acción correctiva;
- Remite con prontitud las comunicaciones de interés al Órgano de Supervisión en función de las evaluaciones preliminares realizadas, cuando sea el caso;
- Garantiza la coordinación y la participación de todos los actores involucrados en el proceso de comunicación de irregularidades;

- Activa el Comité de denuncias internas de Bolton a través del Speak Up Manager de Compliance de Bolton, si ha considerado que la información recibida tiene un alto nivel de riesgo/complejidad;
- Se asegura de que se informe a las partes interesadas si se considera relevante después de las evaluaciones.

### Speak Up Manager de RR. HH./BU

- Responsable de las decisiones y la gestión de los casos de Queja, para los cuales él o ella:
  - Recibe las comunicaciones de irregularidades correspondientes y realiza una primera evaluación para abordarlas correctamente;
  - Mantiene la comunicación con la persona Informante, solicitando más información, en caso de ser necesario;
  - Se asegura de que se lleven a cabo todos los controles e investigaciones necesarios sobre los hechos comunicados;
  - Vela por que se tomen las medidas de protección adecuadas tanto para la persona Informante como para la persona afectada por la comunicación;
  - Supervisa el estado de implementación de cualquier acción correctiva;
- Cuando sea necesario, apoya al Speak Up Manager de la BU y participa en la fase de evaluación de la comunicación;
- Se asegura de que se implementen medidas de protección para la persona Informante y para la persona afectada por la comunicación;
- Evalúa el impacto desde el punto de vista del derecho laboral;
- Gestiona cualquier proceso sancionador en base a actividades de verificación.

### Speak Up Manager de RR. HH./local

- Gestiona, previa solicitud y en nombre del Speak Up Manager de RR. HH./BU, los informes de quejas locales (entidad jurídica); el Speak Up Manager de RR. HH./BU sigue siendo responsable de las decisiones y la gestión general de los casos;
- Apoya, a petición de los Speak Up Managers de BG/BU, las actividades locales requeridas para gestionar las comunicaciones de infracción.

## Line Manager

- Cuando sea necesario, participa en la fase de investigación de la comunicación de irregularidades;
- Define el plan de acción sobre las áreas y procesos afectados por la comunicación de irregularidades.

## Órganos

### Comité de denuncias internas de la BU

Cargos permanentes. Está compuesto por el Speak Up Manager de Compliance de la BU (o un cargo similar designado específicamente, también de manera interina), como presidente, y el Speak Up Manager de RR. HH./BU.

Cargos no permanentes. En caso de necesidad, los jefes de otros departamentos/empresas de la BU.

- Se reúne periódicamente/una vez al mes para:
  - Gestionar comunicaciones de irregularidades de BU; una vez al mes;
  - Realizar una evaluación general adjunta a los hechos comunicados al Órgano de Administración de la BU; una vez al trimestre;
- Se reúne según convocatoria:
  - Deriva las comunicaciones complejas de irregularidades y de alto riesgo al Comité de Speak Up de Bolton (*cf. sec. 6. Roles y responsabilidades, Casos de reasignación y derivación, Derivación*).

### **Caso de conflicto: Reasignación y derivación**

#### Reasignación

Ocurre cuando una posible infracción se ha asignado a la BU o al Speak Up Manager de BG incorrectos (por ejemplo, una queja, bajo la responsabilidad del departamento de RR. HH., asignada al departamento de Compliance) y se redirigirá correctamente al departamento correspondiente.

#### Derivación

Cuando se den ciertas condiciones, el caso deberá derivarse del Speak Up Manager de la BU al Comité de Speak Up de Bolton. Estas condiciones de la comunicación de irregularidades están relacionadas con:

## PERSONAS

Sospecha/una de las siguientes personas está involucrada:

- Un director jurídico de una de las entidades legales de Bolton;
- Un CEO de la BU y/o una de sus primeras comunicaciones directas;
- Un miembro de los Órganos legales o de control.

## IMPACTO POTENCIAL GRAVE

Puede tener un impacto cualitativo (5 % de la BU OP) y cuantitativo a nivel de Bolton porque:

- Puede afectar al estado financiero.
- Puede existir el riesgo de daños graves a la reputación de Bolton/BU.

## TIPO DE ACTIVIDADES O RIESGOS

Actividades o procesos que:

- se gestionan directamente (o principalmente) a nivel de Bolton;
- puede haber un conflicto de intereses, incluso potencial, con el Speak Up Manager de la BU y la persona Informante y/o la persona afectada por la comunicación;
- existe un riesgo concreto relacionado con la confidencialidad de la persona Informante;
- debido a la complejidad del tema, la actividad está más relacionada con el Comité de denuncias internas del Grupo.

## 7. [POR QUÉ] Comunicaciones de irregularidades

Las partes internas y externas de Bolton que identifiquen posibles irregularidades deben comunicarlas en caso de, por ejemplo:

- incumplimientos del Código de Conducta;
- incumplimiento de la Política de Derechos Humanos;
- actividades fraudulentas y corrupción, incluidas aquellas acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. Se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que supongan un quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social

- incumplimiento de las normas de libre competencia;
- Incumplimiento de la normativa laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- incumplimiento de leyes, reglamentos o medidas nacionales e internacionales;
- conductas discriminatorias o casos de acoso laboral;
- cualquier situación en la que el interés personal de una persona, aunque solo sea potencial, pueda interferir con los intereses de Bolton (conflicto de intereses).

Además, en cumplimiento de la Directiva Europea 1937/2019 y las transposiciones locales pertinentes, las comunicaciones de irregularidades también pueden referirse a infracciones de leyes europeas y regulaciones locales en las siguientes áreas:

- contratación pública
- seguridad y conformidad del producto;
- seguridad en el transporte
- protección del medio ambiente;
- seguridad alimentaria;
- salud pública;
- protección del consumidor;
- protección de datos personales;
- infracciones que afecten los intereses financieros de la UE;
- infracciones del mercado interior, de las normas comunitarias sobre competencia y ayudas estatales, infracciones de las normas del impuesto de sociedades.

## 8. [QUIÉN] Informante

Las comunicaciones de irregularidades podrán ser realizadas por:

- Partes internas (*cf. sec. 3, Definiciones*);
- Partes externas (*cf. sec. 3, Definiciones*).

## 9. [CÓMO] Canales Internos de Comunicación

Bolton ha establecido un nuevo mecanismo integral de comunicación de irregularidades que permite informar sobre infracciones, comunicar quejas formales y mejorar el canal existente:

### Tradicional [EXISTENTE]

Para Quejas Formales recibidas por el Departamento Local de Recursos Humanos que sigue siendo responsable de la gestión de casos de acuerdo con los procedimientos locales, si corresponde.

Las comunicaciones de irregularidades recibidas a través de este canal quedan fuera del ámbito de este procedimiento; no obstante, se mantienen los principios de imparcialidad y prohibición de represalias.

### Speak Up [NUEVO]

Para todas las Infracciones, incluidas las Quejas formales, recibidas

- a través de la plataforma Speak Up mediante el siguiente link: <https://boltonSpeakUp.ethicspoint.com/> visitando la página web o llamando al [número de teléfono gratuito](#). La plataforma Speak Up Platform permite realizar también comunicaciones de forma anónima.
- también verbalmente, en una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días desde la solicitud con el Speak Up Manager de la BU pertinente.

## 10. [QUÉ] Proceso de gestión de casos

Las informaciones internas recibidas a través del canal de comunicación Speak Up deben gestionarse siguiendo los pasos descritos a continuación.

### a. Recepción

Al recibir una comunicación de irregularidades, el Speak Up Manager de la BU debe comunicar a la persona Informante la recepción de la información en los 7 días posteriores a la recepción.

### b. Triage

Esta fase verifica que el tema y el contenido de la comunicación de irregularidades cumplan con este procedimiento, se hayan asignado al Speak Up Manager correcto o, si es necesario, reasignado al Responsable adecuado. (*cfr. sec. 6. Roles y responsabilidades, Casos de reasignación y derivación, Reasignación*).

El Speak Up Manager de la BU se encarga de garantizar que se realicen todas las comprobaciones adecuadas sobre los hechos descritos en la comunicación de irregularidades recibida, garantizando que se lleven a cabo lo más rápido posible de acuerdo con la integridad y precisión del triaje. Asimismo, de modo inmediato y cuando indiciariamente los hechos comunicados pudieran ser constitutivos de conducta delictiva, el órgano de Administración remitirá el contenido de las informaciones al Ministerio Fiscal.

Del mismo modo, cuando los hechos comunicados pudieran afectar a los intereses financieros de la Unión Europea, la información será remitida a la Fiscalía Europea.

Si los resultados de la fase de triaje se confirman como válidos, el proceso continúa con las fases que se indican a continuación.

De lo contrario, el Speak Up Manager de la BU informa a la persona Informante.

### c. Evaluación

El paso de evaluación del sistema Speak Up clasifica y prioriza las comunicaciones de irregularidades recibidas en función de la probabilidad y el impacto potencial del riesgo.

La evaluación realiza inspecciones focalizadas que permiten identificar, analizar y evaluar elementos que puedan confirmar si los hechos reportados están fundados.

El Speak Up Manager de la BU se asegura de la realización de las inspecciones necesarias: ya sea directamente, en la BU en cuestión, o a través de personal específico, incluidos consultores externos independientes con un nivel de antigüedad adecuado, para obtener la información necesaria para realizar las evaluaciones. En esta fase, el Speak Up Manager de la BU valora si se debe iniciar una auditoría puntual. Las actividades se llevan a cabo dentro del Comité Speak Up de la BU, lo que garantiza el más alto nivel de supervisión y controles internos efectivos.

La fase de Evaluación puede decidir si es necesario que participen los siguientes departamentos:

- Comité Speak Up de Bolton: Si el Speak Up Manager deriva (*cf. sec. 6. Roles y responsabilidades, Casos de reasignación y derivación, Derivación*) la comunicación recibida, él/ella involucra al «Comité de Speak Up de Bolton»;
- Auditoría interna del Grupo: si es necesario y se solicita, los Auditores internos de Bolton trabajan en la/las comunicación/es de irregularidades para comprobar si dicha información tiene o no fundamento;

El Speak Up Manager de la BU debe comunicar la decisión a la persona Informante en un plazo de 3 meses a partir de la recepción de la comunicación de irregularidad. Este plazo podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

Al final de la evaluación, en caso de que se hayan reunido todos los elementos relevantes que puedan confirmar que los acontecimientos reportados están bien fundamentados, el Speak Up Manager de la BU podrá proceder a cerrar la comunicación de irregularidades. En caso de que los elementos relevantes no sean suficientes o no lo suficientemente claros para confirmar que los hechos reportados están bien fundamentados, el Speak Up Manager de la BU podrá continuar con la siguiente fase de investigación.

#### d. Investigación

La fase de investigación debe ser imparcial respecto a los Departamentos involucrados, la persona Informante y la persona afectada por la comunicación y debe llevarse a cabo sin prejuicios. La persona afectada por la comunicación debe tener el derecho de responder según considere oportuno y la opción de recibir asistencia legal.

Esta fase debe realizarse incluyendo, pero no limitándose, a los siguientes principios:

- las investigaciones deben contar con los recursos adecuados;
- deben definirse y documentarse términos de referencia y alcance claros;
- la investigación debe asegurar y proteger las pruebas;
- los datos personales deben gestionarse de conformidad con la protección de datos (*apartado «7. Principios»*);
- la comunicación debe ser clara e inequívoca;
- la persona Informante debe ser informada periódicamente sobre los pasos a seguir.

Además, el Departamento de RR. HH. al nivel correspondiente debe participar en la fase de investigación para garantizar que se implementen las medidas de protección para la persona Informante y la persona afectada por la comunicación y para evaluar el impacto desde el punto de vista del derecho laboral.

#### e. Cierre

La fase de cierre representa el final del proceso.

Un caso debe cerrarse si no se consideran necesarias más acciones, incluidas más investigaciones.

Durante esa fase, se deben seguir los siguientes pasos:

- concluir la investigación, incluida la emisión de conclusiones;
- actuar en respuesta a cualquier recomendación (por ejemplo, acciones disciplinarias);
- informar al personal responsable de apoyar y proteger a la persona Informante y otras partes interesadas relevantes;
- identificar cualquier medida de protección en curso;
- recopilar comentarios de la persona Informante y otras partes interesadas relevantes;
- archivar los documentos tramitados en las fases anteriores.

Si la fase de evaluación confirma la Infracción, el responsable local pertinente podrá participar para definir el plan de acción sobre las áreas y procesos afectados por la comunicación de irregularidades.

Asimismo, el órgano de Administración, de modo inmediato y cuando se haya comprobado que los hechos comunicados pudieran suponer una conducta delictiva, el órgano de Administración remitirá el contenido de las informaciones al Ministerio Fiscal.

Del mismo modo, cuando los hechos comunicados pudieran afectar a los intereses financieros de la Unión Europea, la información será remitida a la Fiscalía Europea.

Además, el Speak Up Manager de la BU, con el apoyo del Speak Up Manager local, deberán:

- definir las medidas para resolver la infracción;
- monitorizar continuamente la efectividad de esas medidas;
- definir medidas disciplinarias, si es el caso;
- involucrar a las autoridades pertinentes, si es necesario.

Las acciones tomadas y cualquier hallazgo deben comunicarse de inmediato a la persona Informante, incluidos todos los detalles necesarios.

## 11. Contramedidas

Las medidas correctivas son acciones que se toman para corregir una acción incorrecta y para minimizar la posibilidad de que este tipo de acción (o similar) vuelva a ocurrir en el futuro.

La entidad local llevará a cabo la acción disciplinaria, bajo la supervisión del Speak Up Manager de RR. HH. correspondiente, y con el asesoramiento del departamento de RR. HH. local.

### 12. Derechos de las Personas implicadas en la comunicación de irregularidades

El correspondiente Speak Up Manager responsable de la comunicación de irregularidades informará en el momento apropiado a la persona afectada por la comunicación de que se ha recibido una información relacionada con su conducta. Esto puede hacerse directamente o a través del Line Manager o el Departamento de RR. HH. Si se requieren medidas para conservar pruebas, solo se informará a dichas personas después de que se hayan tomado estas medidas.

### 13. Almacenamiento y trazabilidad de documentos

Las comunicaciones de irregularidades se deben rastrear de conformidad con los requisitos de privacidad.

En caso de comunicaciones realizadas por teléfono y/o verbalmente, la información se deberá rastrear de la siguiente manera:

- grabando la conversación, previa autorización de la persona Informante;
- redactando el acta de la reunión firmada por la persona Informante para su aprobación.

Toda la documentación relativa al reporte deberá conservarse durante el tiempo necesario para cerrar la comunicación. Salvo que la ley local o, si es más estricto, el reglamento interno indique lo contrario, el requisito de conservar la documentación de la comunicación vence en un plazo de 5 años a partir de la notificación a la persona Informante del resultado final del proceso de comunicación de irregularidades.

### 14. Comunicación y formación

La Empresa debe proporcionar las medidas apropiadas para:

- sensibilizar a las Partes internas y externas sobre el sistema de Speak Up, incluyendo su política, el proceso a seguir y los requisitos de cumplimiento;
- formar a los Speak Up Managers y al personal de apoyo al proceso.

### 15. Seguimiento y mejoras del proceso

**Mejoras de área.** Según el tipo de comunicación de irregularidades, el Comité de Speak Up de BG supervisará y evaluará las mejoras del proceso en las áreas donde se produjeron las infracciones a nivel de BG y/o BU. Las medidas se desarrollarán y llevarán a cabo con el apoyo de las BU y departamentos pertinentes.

**Mejoras del sistema.** El sistema se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario para garantizar su eficacia y el cumplimiento de los requisitos legales locales en continua evolución. De acuerdo con dichos requisitos legales locales específicos, las BU, en colaboración con el Speak Up Manager de Compliance de Bolton, pueden implementar reglas locales de BU más estrictas cuando esto tenga como objetivo garantizar un mayor nivel de protección para el informante de conformidad con la ley.

## 16. Confidencialidad y protección de datos

El tratamiento de los datos personales se gestionará de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR), así como con cualquier otra ley y/o normativa aplicable, incluidas las locales.

Se tratarán tanto los datos personales de la persona Informante - si la comunicación no es anónima - como los datos personales de la Persona afectada y/o de terceros, así como cualquier otra información recabada en el marco de la investigación que sea necesaria y adecuada para conocer y verificar la veracidad de la información.

Todos los Datos Personales que no sean útiles para la gestión de la comunicación de irregularidades, no deben recopilarse. Además, en caso de recopilación accidental, estos datos deben eliminarse inmediatamente.

El responsable del tratamiento será cada empresa de Bolton a la que pertenezca la persona Informante y/o la Persona afectada, así como la empresa matriz, que actuará como responsable del tratamiento autónomo en cada caso.

Si existe el riesgo de que el ejercicio de los derechos otorgados de acuerdo con el Capítulo III del RGPD pueda resultar en un perjuicio real y concreto a la confidencialidad de la identidad de la persona Informante, y que la capacidad de verificar efectivamente los méritos de la comunicación de irregularidades o para recabar las pruebas necesarias pudiera verse comprometida, se reserva el derecho de limitar o retrasar el ejercicio de dichos derechos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. En ningún caso, el Interesado o cualquier tercero, podrá ejercer sus derechos de acceso para obtener información sobre la identidad de la persona Informante.

El Grupo Bolton se reserva el derecho de evaluar, caso por caso, las circunstancias y condiciones específicas que harían conveniente informar específicamente a la Persona afectada por la comunicación sobre la conclusión del procedimiento de comprobación iniciado, para evitar abusos y en todo caso garantizar la protección de sus derechos como titular de los datos.

## 17. Contactos y enlaces

Cualquier pregunta o solicitud de información sobre la plataforma Speak Up de Bolton puede dirigirse al Speak Up Manager de Compliance de Bolton a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

[compliance@boltongroup.it](mailto:compliance@boltongroup.it)

Las preguntas sobre posibles irregularidades, incluidas las quejas y las inquietudes éticas, también se pueden formular a través de la página web Speak Up de Bolton y la línea telefónica gratuita.

Visite la **página web**:

<https://boltonspeakup.ethicspoint.com/>

o **escanee** el código QR con su dispositivo móvil.



## LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

PAÍS	NÚMERO DE TELÉFONO
Estados Unidos	844-539-2201
Austria	0800-002-143
Bélgica	0800-13-099
Canadá	844-539-2201
Colombia	01-800-519-0367
Croacia	385-800-98-04
República Checa	800-444-405
Ecuador	1800-001-149
Francia	0-800-90-46-87
Alemania	0800-181-5306
Grecia	800-600-0648
Italia (incluye San Marino y Ciudad del Vaticano)	800-978-807
Marruecos	CONTACTO SOLO VÍA WEB (no telefónico)
Países Bajos	0800-0227-792
Polonia	800-005-291
Portugal	800-815-055
Rumanía	0800-890-567
Serbia	0800-800-697
Eslovaquia	0800-601-177
Eslovenia	080-688-619
<b>España</b>	<b>900-751-107</b>
Suiza	0800-123-066
Emiratos Árabes Unidos	800-012-0107



**BOLTON**

Bolton Group S.r.l. csu  
Via G.B. Pirelli, 19 - 20124 Milan - Italy - Tel +39 02 677561