Índice

1 Propósito y objetivo 2
2 Conectar con nosotros 2
3 Procedimiento y responsabilidades 2
3.1 Protección de datos, protección del informante, confidencialidad e imparcialidad 2
3.1.1 Manejo de información falsa....3
3.2 Protección de la persona investigada....3
3.3 Acuse de recibo 3
3.4 Situaciones con indicios de un delito penal 4
3.5 Plazos de gestión para casos de compliance....4
4 Documentos 4
5 Registros 4
6 Control de cambios....4

1 Propósito y objetivo

El propósito de este apéndice es proporcionar una guía para aquellas personas que deseen informar sobre posibles irregularidades en nuestra empresa. Se detalla cómo llevar a cabo este proceso, cómo tratamos esta información y cómo nos comunicamos en situaciones de este tipo.

2 Conectar con nosotros

Para reportar hechos o actos que los empleados directos o indirectos, así como otras partes interesadas, consideren o puedan considerar relevantes para la empresa, se han establecido los siguientes canales de comunicación, los cuales permiten transmitir esta información al/la Oficial de Cumplimiento (en adelante el/la Compliance Officer) local o global:

- Aplicación del informante (véase la website the Menshen: www.menshen.com)
- Dirección de correo electrónico del canal compliance (compliance@menshen.com)
- Teléfono (directo al Compliance Officer)
- Carta (a la atención del Compliance Officer)

Cabe destacar que, además de los canales de información mencionados anteriormente, existe la opción de ponerse en contacto directamente con las autoridades competentes.

3 Procedimiento y responsabilidades

En principio, los posibles casos de cumplimiento reportados son gestionados por el/la Compliance Officer de la planta correspondiente, quien también es responsable de asegurar que todos los casos queden registrados en el informe de cumplimiento y sean reportados al/la Compliance Officer del Grupo Menshen

3.1 Protección de datos, protección del informante, confidencialidad e imparcialidad

Nuestros canales de información aseguran que solo las personas autorizadas para recibir, procesar incidentes y todas aquellas que colaboran en su gestión, tienen acceso a la información recibida a través de dichos canales.

El/la Compliance Officer asegura la confidencialidad de la identidad de las siguientes personas:

- la persona que proporciona la información
- la(s) persona(s) que son objeto de un incidente
- otra(s) persona(s) mencionada(s) en el informe

El/La Compliance Officer encargado/a de procesar un caso es quien garantiza que la identidad de las personas mencionadas anteriormente solo sea conocida por los responsables de realizar el seguimiento, así como por aquellos que los respaldan en la ejecución de esta tarea. El requisito de confidencialidad de la identidad se aplica siempre, independientemente de si el/la Compliance Officer es responsable o no de gestionar el caso denunciado.

El/La Compliance Officer, en el ejercicio de sus funciones, es independiente de todas las unidades organizativas dentro de la empresa y no está sujeto a la autoridad de la Dirección General, lo que garantiza que los informes recibidos se investiguen de manera imparcial. Si el /La Compliance Officer determina que no puede actuar con imparcialidad en un caso concreto, informará al/la Compliance Officer del Grupo Menshen y solicitará que dirija la investigación.

3.1.1 Manejo de información falsa

Si se realiza una denuncia basada en **una presunción razonable**, aunque errónea, de una conducta indebida, el informante seguirá estando protegido por el sistema de denuncias, y no se impondrán sanciones una vez que los hechos hayan sido aclarados.

Si se determina que la denuncia fue intencionadamente falsa y maliciosa, nos reservamos el derecho de tomar las medidas correspondientes contra el informante. En el caso de un informante interno, esto podría derivar en consecuencias relacionadas con la legislación laboral y/o penal; y en el caso de un informante externo, en consecuencias de carácter penal.

3.2 Protección de la persona investigada

En principio, toda persona implicada y bajo investigación por un posible incidente de cumplimiento está sujeta a la presunción de inocencia. Al procesar un caso de cumplimiento, se debe garantizar la protección de los datos personales. Además, la persona investigada tiene el derecho de ser informada de las acciones u omisiones de las que se le acusa y de ser escuchada en cualquier momento.

Si la aclaración de los hechos revela que la persona acusada fue sospechada injustamente, se procederá a exonerarla oficialmente de las acusaciones. La exoneración se entregará por escrito.

Si la persona acusada ha sufrido algún perjuicio interno o externo como consecuencia de las acusaciones falsas, se adoptarán medidas de comunicación internas y/o externas para dejar claro que dichas acusaciones carecían de fundamento.

3.3 Acuse de recibo

Si la persona que proporciona la información se identifica con sus datos de contacto, recibirá confirmación de que el informe ha sido recibido. El/La Compliance Officer también la mantendrá informada sobre los resultados de la investigación y las medidas adoptadas a medida que avance el asunto, teniendo de esta manera la oportunidad de aclarar directamente cualquier consulta que pueda surgir durante el proceso.

Esto no es posible para los casos que lleguen de forma anónima, excepto de manera indirecta cuando se utiliza la aplicación para informantes de la web. Si el informante utiliza la aplicación, debe guardar el número de informe que el sistema le proporciona al reportar el caso. Este número puede ser introducido en la aplicación en cualquier momento para conocer el estado del caso o para proporcionar información adicional.

Si el/la Compliance Officer tiene alguna pregunta mientras procesa un incidente que ha llegado a través de la aplicación, puede plantearlas en la misma aplicación. Sin embargo, no es posible determinar si estas son leídas por la persona que informa, ya que la aplicación garantiza que las entradas realizadas no pueden ser rastreadas

Si la información sobre un posible incidente de cumplimiento llega a la empresa a través de personas que no están oficialmente designadas para tramitar este tipo de incidencias, el procedimiento será el siguiente:

El/la Compliance Officer notifica a la persona informante que está obligada a mantener un secreto absoluto acerca de esta información. Una vez informada, esta persona debe firmar el protocolo redactado por el/la Compliance Officer. En caso de incumplimiento de la obligación de confidencialidad, se aplicarán medidas conforme a la legislación laboral.

3.4 Situaciones con indicios de un delito penal

Si, durante el procesamiento de un asunto de cumplimiento, surgen pruebas y se acumulan indicios que apuntan a un delito penal, la fiscalía correspondiente será informada por el/la Compliance Officer.

3.5 Plazos de gestión para casos de compliance

Se establecen los siguientes plazos para la tramitación de casos de compliance:

- El/la Compliance Officer debe confirmar por escrito la recepción de la comunicación al Informante a más tardar 7 días después de recibirla.
- La investigación de cada caso de cumplimiento debe comenzar no más tarde de 15 días naturales después de recibir la información. El/la Compliance Officer local es responsable de documentar la recepción de la información y el inicio de la investigación con la fecha y, si es posible, la hora de la transacción.
- Cada incidente de cumplimiento debe ser resuelto en un plazo de tres meses. Se pueden hacer excepciones en casos complejos. Si fuese necesario, el tiempo de procesamiento se puede extender por tres meses adicionales.

El/la informante recibirá por escrito una respuesta sobre el caso en un plazo de tres meses. En esta respuesta se incluirá la notificación de las medidas planificadas y las ya adoptadas, así como las razones que las amparan. El informante sólo podrá ser informado en la medida en que esto no afecte las investigaciones internas o posteriores, y no viole los derechos de la(s) persona(s) que son objeto del incidente o que son nombradas en el informe.

4 Documentación

El/la Compliance Officer se asegura de que todo el proceso de cumplimiento esté completamente documentado y archivado. Esto permite demostrar en cualquier momento que se ha seguido un procedimiento adecuado.

5 Documentos

- M01_PI_03_Compliance-Management_INT

6 Registros

- Notas de Compliance

7 Control de cambios

Fecha	Índice	Descripción del cambio
2025-10-28	B	• 3.1 Protección de datos, protección del informante, confidencialidad e imparcialidad era antes 3.1 Protección de datos, protección del informante y confidencialidad Se añadió el cuarto párrafo • 3.1.1 Manejo de información falsa. Capítulo añadido • 3.2 Protección del acusado Se añadieron el segundo y tercer párrafo