

Política del Canal de Denuncia, Whistleblowing y Mecanismo de Quejas y Reclamaciones

1. Objeto y finalidad

La presente Política tiene por objeto regular el funcionamiento del Canal de Denuncia, Whistleblowing y Mecanismo de Quejas y Reclamaciones de BICG, como vía segura, confidencial, accesible e imparcial para comunicar posibles irregularidades, incumplimientos normativos, conductas contrarias a la ética, situaciones de trato injusto, conflictos, quejas o impactos negativos reales o potenciales relacionados con la actividad de la organización.

El canal tiene como finalidad permitir que empleados, colaboradores, proveedores, clientes, socios comerciales y otras partes interesadas puedan poner en conocimiento de BICG hechos, preocupaciones o reclamaciones relevantes, para que puedan ser analizados, gestionados y, cuando corresponda, corregidos, mitigados o reparados.

Este canal no sustituye la posibilidad de acudir a autoridades competentes, organismos reguladores, tribunales u otros mecanismos externos cuando proceda.

2. Ámbito de aplicación

Esta Política se aplica a todas las personas que forman parte de BICG, así como a terceros que mantengan, hayan mantenido o puedan mantener una relación profesional, comercial o institucional con la organización.

Podrán utilizar el canal, entre otras, las siguientes personas:

- Empleados y empleadas.
- Antiguos empleados.
- Personas en prácticas, becarios y candidatos en procesos de selección.
- Colaboradores externos.
- Proveedores, contratistas y subcontratistas.
- Clientes.
- Socios comerciales.
- Personas vinculadas a la cadena de suministro.
- Cualquier tercero que tenga conocimiento de una posible irregularidad, queja, reclamación o impacto negativo relacionado con BICG.

3. Naturaleza del canal

El canal tendrá una doble función:

3.1. Canal de Denuncia o Whistleblowing

Permitirá comunicar posibles irregularidades, infracciones, incumplimientos legales o normativos, fraudes, actos ilegales, conductas inapropiadas o comportamientos contrarios a los valores, políticas internas o estándares éticos de BICG.

3.2. Mecanismo de Quejas y Reclamaciones

También funcionará como mecanismo de quejas y reclamaciones para que empleados, colaboradores, proveedores, clientes, socios comerciales u otros terceros puedan comunicar preocupaciones, conflictos, situaciones de trato injusto o impactos negativos reales o potenciales relacionados con la actividad de BICG.

La utilización del canal no requerirá necesariamente la identificación de una infracción grave ni de una persona responsable concreta. También podrán comunicarse preocupaciones, riesgos, conflictos o situaciones que requieran análisis, gestión o respuesta por parte de la organización.

4. Acceso al canal

BICG pondrá a disposición de empleados y otros grupos de interés una vía clara para presentar denuncias, quejas o reclamaciones.

El canal para empleados estará disponible a través de la herramienta Personio, habilitada por BICG.

En el caso de stakeholders externos, podrán acceder a través de la web en el link <https://bicg.com/whistleblower>

5. Conductas, hechos o situaciones que pueden comunicarse

A través del canal podrán comunicarse, entre otras, las siguientes situaciones:

- Irregularidades financieras, contables o fiscales.
- Fraude, corrupción, soborno, malversación de fondos o uso indebido de recursos.
- Incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas o códigos de conducta.
- Conflictos de interés no declarados.

- Prácticas comerciales engañosas o contrarias a la ética.
- Acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo.
- Discriminación por razón de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, nacionalidad, ideología o cualquier otra condición personal o social.
- Trato injusto, intimidación, abuso de autoridad o conductas que afecten a la dignidad de las personas.
- Riesgos o incumplimientos en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Vulneraciones de la confidencialidad, protección de datos o ciberseguridad.
- Brechas de seguridad, accesos no autorizados a sistemas o fugas de información.
- Incumplimientos relacionados con proveedores, contratistas, subcontratistas o cadena de suministro.
- Impactos negativos sobre derechos laborales, derechos humanos, comunidades, medio ambiente o sostenibilidad.
- Problemas graves relacionados con la calidad de productos o servicios.
- Quejas o reclamaciones de stakeholders relacionadas con la actividad de BICG.
- Cualquier otra conducta o situación que pueda afectar a la integridad, reputación, ética, legalidad, dignidad, derechos o intereses legítimos de las personas o de la organización.

6. Criterios de admisión de comunicaciones

BICG analizará las comunicaciones recibidas para determinar si procede su admisión y tramitación.

Con carácter general, una comunicación podrá ser admitida cuando:

- Esté relacionada con la actividad de BICG.
- Se refiera a una posible irregularidad, incumplimiento, conducta inapropiada, queja, reclamación, conflicto o impacto negativo.
- Afecte o pueda afectar a empleados, colaboradores, proveedores, clientes, socios comerciales, comunidades, terceros u otros grupos de interés.
- Contenga información suficiente para permitir un análisis preliminar razonable.
- Haya sido presentada de buena fe.

Una comunicación podrá ser inadmitida cuando:

- No guarde relación con BICG ni con su actividad.
- Sea manifiestamente infundada, abusiva o carente de contenido verificable.

- Repita una comunicación previamente resuelta sin aportar información nueva relevante.
- Tenga por objeto exclusivo cuestiones personales ajenas al ámbito de esta Política.
- Se presente deliberadamente con información falsa o de mala fe.

La inadmisión de una comunicación será motivada y, cuando sea posible, comunicada a la persona que la haya presentado.

No obstante, una comunicación que finalmente no pueda acreditarse no será considerada falsa si fue presentada de buena fe y con una creencia razonable sobre la veracidad de la información o la legitimidad de la preocupación planteada.

7. Principios de funcionamiento

El canal se regirá por los siguientes principios:

7.1. Confidencialidad

La identidad de la persona denunciante o reclamante, de la persona afectada, de la persona denunciada y de cualquier tercero mencionado será tratada con la máxima confidencialidad.

Solo accederán a la información las personas estrictamente autorizadas para recibir, gestionar, investigar o resolver la comunicación.

7.2. Anonimato

El canal permitirá la presentación de comunicaciones de forma anónima, cuando así lo permita la normativa aplicable y la naturaleza del caso.

Cuando la comunicación se realice de forma anónima, la persona informante deberá conservar la contraseña, código o credencial única facilitada por la plataforma para poder consultar el estado del caso, responder a posibles solicitudes de información y aportar documentación adicional.

La pérdida de dicha contraseña o código podrá impedir el seguimiento posterior del caso.

7.3. Buena fe

Las comunicaciones deberán presentarse de buena fe, con motivos razonables para creer que los hechos comunicados son ciertos o que existe una preocupación legítima que debe ser analizada por BICG.

No será necesario aportar pruebas concluyentes en el momento de presentar la comunicación, pero sí se deberá facilitar toda la información disponible de manera clara, completa y veraz.

7.4. Imparcialidad e independencia

Las comunicaciones serán gestionadas de manera objetiva, imparcial, diligente y respetuosa con los derechos de todas las personas implicadas.

Cuando la comunicación afecte a una persona responsable de la gestión del canal, o a alguien que pudiera tener un conflicto de interés, dicha persona quedará excluida del proceso y se designará a una persona alternativa para garantizar la independencia de la gestión e investigación.

7.5. Accesibilidad

BICG procurará que el canal sea accesible para las personas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Política, facilitando información clara sobre su existencia, finalidad, funcionamiento y vías de acceso.

7.6. Diligencia

Las comunicaciones recibidas serán analizadas en un plazo razonable, respetando los plazos internos y legales aplicables.

7.7. Protección frente a represalias

BICG no tolerará ningún tipo de represalia, amenaza, trato desfavorable o consecuencia negativa contra las personas que utilicen el canal de buena fe o colaboren en la gestión de una comunicación.

8. Presentación de comunicaciones

Las denuncias, quejas o reclamaciones podrán presentarse a través de la herramienta o canal habilitado por BICG.

La persona que presente la comunicación deberá incluir, en la medida de lo posible:

- Categoría de la comunicación.
- Título o asunto del caso.
- Descripción detallada de los hechos, preocupación, queja o impacto.
- Personas, áreas, proveedores, clientes o terceros implicados, si se conocen.
- Fechas aproximadas, lugares o circunstancias relevantes.
- Posibles consecuencias o impactos sufridos o esperados.

- Documentos, correos, capturas, imágenes u otros archivos que puedan ayudar a contextualizar el caso.
- Datos de contacto, si la persona desea identificarse o facilitar el seguimiento directo.

En caso de comunicación anónima, la persona informante deberá guardar la contraseña o código único proporcionado por la plataforma para poder realizar seguimiento del caso.

9. Gestión y seguimiento de las comunicaciones

BICG designará una o varias personas responsables de la recepción, análisis, gestión e investigación de las comunicaciones recibidas a través del canal.

El procedimiento general será el siguiente:

1. Recepción de la denuncia, queja o reclamación.
2. Acuse de recibo dentro del plazo máximo aplicable, que con carácter general no deberá superar los siete días naturales desde la recepción.
3. Análisis preliminar de la comunicación.
4. Admisión o inadmisión motivada del caso.
5. Asignación de la persona responsable de la gestión o investigación.
6. Solicitud de información adicional, cuando sea necesario.
7. Investigación interna o análisis del caso, si procede.
8. Valoración de medidas correctoras, preventivas, disciplinarias, de mitigación o reparación.
9. Comunicación de avances relevantes durante el proceso, cuando proceda.
10. Comunicación de una actualización sustancial o resolución dentro del plazo máximo aplicable, que con carácter general no deberá superar los tres meses desde el acuse de recibo.
11. Cierre del caso y conservación de la documentación conforme a la normativa aplicable.

Durante el proceso, la persona que haya presentado la comunicación podrá consultar el estado del caso, responder a mensajes de la persona gestora y aportar información o documentación adicional a través de la plataforma habilitada.

Cuando una comunicación no sea admitida, BICG procurará informar a la persona que la haya presentado, siempre que sea posible, explicando de forma razonada los motivos de la inadmisión.

10. Resolución de quejas, reclamaciones y denuncias

BICG analizará cada comunicación de acuerdo con su naturaleza, gravedad, urgencia e impacto potencial.

Cuando proceda, BICG podrá facilitar una resolución mediante:

- Investigación interna de los hechos.
- Diálogo con la persona afectada o con las partes implicadas.
- Solicitud de información adicional.
- Revisión de documentación o evidencias.
- Adopción de medidas correctoras, preventivas o de reparación.
- Seguimiento posterior para verificar la eficacia de las medidas adoptadas.
- Comunicación del resultado o de una actualización sustancial a la persona informante, siempre que sea posible y respetando la confidencialidad y los derechos de las personas implicadas.

La resolución podrá consistir en la confirmación de los hechos comunicados, su archivo por falta de indicios suficientes, la adopción de medidas correctoras o cualquier otra respuesta proporcionada al caso.

11. Medidas correctoras, preventivas y de reparación

Cuando se constate la existencia de una irregularidad, incumplimiento, perjuicio, conflicto o impacto negativo, BICG valorará y, en su caso, adoptará medidas adecuadas, proporcionales y orientadas a corregir la situación y evitar su repetición.

Estas medidas podrán incluir, entre otras:

- Corrección de procesos internos.
- Revisión o actualización de políticas, procedimientos o controles.
- Medidas disciplinarias, cuando proceda.
- Medidas de protección para personas afectadas.
- Medidas de reparación o restitución proporcionales al perjuicio causado.
- Acciones de formación, sensibilización o comunicación interna.
- Cambios organizativos o de supervisión.
- Revisión de relaciones con proveedores, contratistas o terceros.
- Medidas de mitigación de impactos negativos.
- Comunicación a autoridades competentes, cuando resulte obligatorio o procedente.

La adopción de medidas se realizará teniendo en cuenta la gravedad de los hechos, la existencia de daños o riesgos, la recurrencia de la conducta, la colaboración de las personas implicadas y cualquier otra circunstancia relevante.

12. Protección frente a represalias

BICG prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia, amenaza, trato desfavorable o consecuencia negativa contra cualquier persona que, de buena fe, presente una denuncia, queja o reclamación, colabore en una investigación, aporte información o ayude a otra persona a utilizar el canal.

Esta protección se aplicará aunque los hechos comunicados no puedan ser finalmente acreditados, siempre que la comunicación se haya realizado de buena fe y con una creencia razonable sobre la veracidad de la información o la legitimidad de la preocupación planteada.

La protección frente a represalias también se aplicará a las personas que hayan presentado comunicaciones de forma anónima y cuya identidad se conozca posteriormente.

13. Evaluación de riesgos de represalia y medidas de protección

BICG evaluará, cuando proceda, el riesgo de represalias para la persona informante, la persona afectada, testigos u otras personas colaboradoras, especialmente en aquellos casos en los que la naturaleza de los hechos, la posición de las personas implicadas o el contexto de la comunicación puedan generar un riesgo razonable de trato desfavorable.

En función de dicha evaluación, BICG podrá adoptar medidas preventivas de protección, incluyendo, entre otras:

- Restricción del acceso a la información del caso.
- Refuerzo de la confidencialidad de la identidad de la persona informante.
- Seguimiento específico del caso.
- Medidas organizativas temporales para evitar contacto directo o situaciones de presión.
- Revisión de decisiones laborales, profesionales o comerciales que pudieran afectar a la persona protegida.
- Designación de una persona de contacto para seguimiento.
- Cualquier otra medida proporcionada para preservar la confidencialidad, seguridad, integridad y bienestar de las personas protegidas.

La evaluación de riesgos y las medidas de protección se aplicarán de forma proporcionada y respetando los derechos de todas las personas implicadas.

14. Conductas prohibidas como represalia

Se considerarán represalias, entre otras, las siguientes conductas cuando estén vinculadas directa o indirectamente con la presentación de una denuncia, queja o reclamación, o con la colaboración en su análisis o investigación:

- Despido, suspensión de contrato o finalización anticipada de una relación laboral o profesional.
- No renovación de contrato, rescisión injustificada de una relación comercial o exclusión de futuras oportunidades.
- Degradación, pérdida de responsabilidades o modificación injustificada de funciones.
- Cambios injustificados de horario, ubicación, condiciones de trabajo o asignación de proyectos.
- Reducción salarial, pérdida de incentivos o trato económico desfavorable.
- Denegación injustificada de promociones, formación, evaluaciones positivas o beneficios profesionales.
- Evaluaciones negativas no justificadas.
- Acoso, intimidación, amenazas, aislamiento o trato hostil.
- Daño reputacional, difusión de rumores o inclusión en listas informales de exclusión.
- Discriminación o trato desfavorable por parte de superiores, compañeros, clientes, proveedores o terceros.
- Cualquier otra medida que pueda causar un perjuicio laboral, profesional, económico, reputacional, personal o comercial.

15. Personas protegidas frente a represalias

La protección frente a represalias se extenderá a:

- La persona que presenta la denuncia, queja o reclamación.
- La persona afectada por los hechos comunicados.
- Las personas que ayuden, asesoren o apoyen a la persona informante.
- Testigos o personas que colaboren en la investigación.
- Compañeros, familiares o personas vinculadas a la persona informante que puedan sufrir consecuencias negativas.

- Personas físicas o jurídicas relacionadas profesionalmente con la persona informante.
- Representantes legales de las personas trabajadoras, cuando intervengan en el asesoramiento o acompañamiento de la persona informante.

16. Consecuencias ante represalias

Cualquier represalia, amenaza, trato desfavorable o intento de represalia contra una persona protegida por esta Política será considerado un incumplimiento grave de los principios de BICG.

Cuando se identifiquen represalias, BICG podrá adoptar medidas disciplinarias, contractuales, organizativas o correctoras frente a las personas responsables, de acuerdo con la normativa aplicable y las políticas internas de la organización.

Estas medidas podrán incluir, entre otras:

- Cese inmediato de la conducta represiva.
- Advertencias o medidas disciplinarias.
- Revisión de decisiones adoptadas contra la persona afectada.
- Restablecimiento de condiciones laborales, profesionales o comerciales previas.
- Medidas de protección frente a nuevos actos de represalia.
- Medidas de reparación proporcionales al perjuicio causado.
- Seguimiento posterior para asegurar que no se producen nuevas represalias.
- Terminación de relaciones contractuales o comerciales, cuando proceda y conforme a la normativa aplicable.

17. Comunicación de posibles represalias

Cualquier persona que considere que ha sufrido represalias por haber presentado una denuncia, queja o reclamación, o por haber colaborado en una investigación, podrá comunicarlo a través del propio canal o mediante las vías internas habilitadas por BICG.

BICG investigará de forma prioritaria cualquier indicio de represalia y adoptará las medidas necesarias para proteger a la persona afectada y corregir la situación.

18. Derechos de la persona denunciada o afectada por la comunicación

La persona denunciada o afectada por una comunicación tendrá derecho a la presunción de inocencia, al honor, a la confidencialidad, a la protección de sus datos personales y a ser tratada con respeto durante todo el proceso.

Cuando proceda, tendrá derecho a ser informada de los hechos que se le atribuyen y a presentar alegaciones, explicaciones o documentación relevante, siempre que ello no comprometa la investigación ni los derechos de otras personas implicadas.

La existencia de una denuncia, queja o reclamación no implicará por sí misma la adopción de medidas sancionadoras, salvo que existan indicios suficientes y se respeten las garantías aplicables.

19. Confidencialidad y protección de datos

La información recibida a través del canal será tratada de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos, confidencialidad y conservación de la información.

Los datos personales serán tratados exclusivamente para la recepción, análisis, investigación, gestión y resolución de las comunicaciones recibidas, así como para la adopción de las medidas que pudieran derivarse de las mismas.

BICG limitará el acceso a la información a las personas estrictamente necesarias y conservará los datos únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades previstas y las obligaciones legales aplicables.

20. Uso indebido del canal

BICG podrá adoptar medidas disciplinarias o contractuales cuando se acredite que una persona ha utilizado el canal de forma deliberadamente falsa, abusiva o de mala fe.

Se considerará uso indebido, entre otros supuestos:

- Presentar una denuncia o reclamación sabiendo que los hechos son falsos.
- Aportar documentación manipulada o información deliberadamente engañosa.
- Utilizar el canal con la finalidad de perjudicar injustificadamente a otra persona.

- Realizar comunicaciones reiteradas y manifiestamente infundadas con ánimo abusivo.

No se considerará uso indebido la comunicación de hechos que finalmente no puedan probarse, siempre que haya sido realizada de buena fe.

21. Revisión y actualización

Esta Política será revisada periódicamente para asegurar su adecuación a la normativa aplicable, a las mejores prácticas y a las necesidades de BICG.

Asimismo, podrá ser actualizada cuando se produzcan cambios relevantes en la legislación, en la estructura organizativa, en las herramientas utilizadas o en los procedimientos internos de gestión de denuncias, quejas y reclamaciones.

24. Entrada en vigor

La presente Política entrará en vigor desde la fecha de su aprobación interna y permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o derogada por una versión posterior.

Fecha de aprobación: enero 2026

Órgano/persona responsable de aprobación: Carlos Lozano / Alejandra Martínez

Versión: 1.0