



PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO – CODIGO DE CONDUCTA

EL CUMPLIMIENTO ES FUNDAMENTAL PARA GARANTIZAR QUE UNA EMPRESA OPERE DE MANERA ÉTICA Y CUMPLA CON TODAS LAS LEYES Y REGULACIONES APLICABLES.

INDICE

CARTA CEO DE CITRACC

- 1. Objetivo*
- 2. Alcance*
- 3. Valores y principios*
- 4. Normas generales de conducta*
- 5. Aceptación y conducta*
- 6. Implantación y política de cumplimiento*
- 7. Capacitación y concienciación*
- 8. Auditoría en Compliance empresarial*
- 9. Seguimiento y denuncias*
- 10. Sanciones y consecuencias*
- 11. Activación continua*
- 12. Cultura de cumplimiento*

Anexo de modelos de denuncia

Legislación aplicable.

CARTA CEO DE CITRACC

En CITRACC, estamos comprometidos con la más alta integridad y ética en todas nuestras operaciones. Esta política de cumplimiento tiene como objetivo establecer las pautas y expectativas para todos los empleados y partes interesadas de la empresa en cuanto al cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.

Entendemos que una ética deficitaria puede llevar a nuestros miembros a incurrir en infracciones y comportamiento irregulares que, aun de manera inconsciente, supongan graves responsabilidades. La asunción de este Código representa el compromiso expreso de nuestra compañía de aceptar unas pautas de conducta a cuyo cumplimiento nos vinculamos.

A través del Código, identificamos los **VALORES, PRINCIPIOS y COMPROMISOS** sobre los que convivimos y desarrollamos nuestras funciones y tareas, fomentando de este modo la cultura de colaboración y trabajo en equipo que nos es propia. Esta cultura permite tomar decisiones correctas en momentos y entornos difíciles, decisiones guiadas desde la profesionalidad, la lealtad y la diligencia.

Nuestros miembros son, a su vez, nuestro activo más valioso, y el buen servicio a nuestros clientes nuestra principal misión y desafío. El compromiso personal de cada uno de nosotros es requisito ineludible para que estos reciban lo que esperan y requieren de nosotros. Es, sin duda, la meta que todos compartimos, la meta que nos permite impulsar el desarrollo de la compañía y el del sector del que formamos parte.

El contenido de este Código manifiesta nuestra vocación de atender las demandas de nuestros clientes desde el más estricto respeto a los derechos fundamentales, laborales, medioambientales y la más firme oposición a prácticas corruptas, fraudulentas y alejadas de la legalidad. Es la base en la que se asienta nuestra responsabilidad social y nuestra visión estratégica, el mejor aliado para abordar con seguridad jurídica un complejo, convulso y cambiante panorama normativo, económico y social, y el modo en que prevenir y evitar la comisión de delitos y la pérdida de oportunidades.

Nuestra política de cumplimiento se basa en los siguientes valores y principios rectores:

1. **Integridad:** Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras actividades comerciales y relaciones con partes interesadas.
2. **Respeto:** Tratamos a todos los empleados, clientes, socios comerciales y la comunidad con respeto y dignidad.
3. **Cumplimiento Legal:** Cumplimos rigurosamente con todas las leyes y regulaciones aplicables en todas las jurisdicciones en las que operamos.
4. **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y trabajamos para corregir cualquier incumplimiento de manera oportuna.
5. **Compromiso Ambiental:** Nos comprometemos a reducir nuestro impacto ambiental y cumplir con todas las regulaciones ambientales relevantes.
6. **Protección de Datos:** Respetamos la privacidad y protegemos la información confidencial de nuestros empleados, clientes y socios comerciales.

Responsabilidades y Roles

- Todos los empleados son responsables de cumplir con esta política de cumplimiento y deben informar cualquier preocupación o posible violación de manera oportuna.
- El Oficial de Cumplimiento designado es responsable de supervisar y hacer cumplir esta política.

Capacitación y Concientización

- Proporcionaremos capacitación periódica a todos los empleados para garantizar que comprendan las leyes y regulaciones pertinentes y los procedimientos de cumplimiento.
- Fomentaremos una cultura de cumplimiento y alentaremos la comunicación abierta sobre inquietudes de cumplimiento.

Reporte y Resolución de Denuncias

- Establecemos un canal de denuncia confidencial para informar sobre posibles violaciones de cumplimiento.

- Investigaremos todas las denuncias de manera imparcial y tomaremos medidas correctivas según sea necesario.

Sanciones y Consecuencias

- Se impondrán sanciones justas y consistentes por violaciones de cumplimiento, incluyendo medidas disciplinarias y legales según corresponda.

Revisión y Actualización

- Esta política de cumplimiento se revisará y actualizará regularmente para reflejar cambios en las leyes y regulaciones, así como en las necesidades de la empresa.

En CITRACC, estamos comprometidos con la excelencia en el cumplimiento legal y ético. Todos los empleados y partes interesadas comparten la responsabilidad de mantener y promover esta política de cumplimiento en todas nuestras operaciones.

Debo agradecer a todo el equipo humano de **CONSTRUCCIONES INSTALACIONES Y TRACCIÓN, S.A. – CITRACC**, a nuestros proveedores, socios, clientes y demás grupos de interés su colaboración, apoyo y comunicación constante para avanzar día a día en la senda del buen gobierno y la integridad.

Francisco Álvarez Montero

09 de septiembre 2023.

01. OBJETIVO- CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.



Introducción

CITRACC somos una empresa encuadrada en el sector de la electrificación de sistemas, especialmente en el mundo ferroviario y todos los derivados de este.

Estamos creciendo en el día a día de la electrónica de potencia, con avances importantes de recuperación de energía y estabilización con sistemas de convertidores con compensadores síncrono estático.

Desde su constitución, **CITRACC** desarrolla sus actividades a partir de valores y principios éticos, con respeto a la legalidad vigente, a los derechos humanos, a las libertades públicas, a los acuerdos internacionales, así como a las normas que resultan de su voluntad de autorregulación. A través de este Código **CITRACC** desarrolla y evidencia los principios y valores que guían su actuación y sus relaciones con sus grupos de interés, como pilares básicos de su manera de trabajar. El Código define un marco común de comportamiento para toda la organización.

CITRACC ejercerá cuantos controles sean precisos para garantizar el desarrollo de sus actividades de manera ética y legal, persiguiendo y penalizando aquellas desviaciones o incumplimientos de las que tenga conocimiento, con el objetivo de impedir su repetición. No justificará ni admitirá ninguna conducta infractora que, aun amparada por la orden de un superior, sea contraria al Código. Tampoco aquellas que traten de ampararse en su desconocimiento.

El Código Ético o de Conducta es la norma básica sobre la que se asienta la estrategia de gestión de una organización. Es una declaración formal y expresa de los valores, principios, compromisos y estándares cuyo seguimiento es imprescindible a la hora de definir o diseñar actividades y servicios, distribuir funciones, asignar responsabilidades, canalizar procesos y adoptar decisiones en nuestra empresa.

Es al mismo tiempo, la base sobre la que se asientan las acciones de responsabilidad social empresarial. Este Código Ético y de Conducta tiene como objetivo proporcionar una guía clara sobre el comportamiento ético y legal que se espera de todos los empleados, contratistas y partes interesadas de **CITRACC**.

El cumplimiento de este código es esencial para mantener la integridad y la reputación de la empresa y para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

Valores Fundamentales

1. **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y responsabilidad en todas las actividades empresariales.
2. **Respeto:** Tratar a todos los individuos con respeto y dignidad, independientemente de su cargo, raza, género, orientación sexual, religión u origen.
3. **Cumplimiento de la Ley:** Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en todas las operaciones de la empresa.
4. **Confidencialidad:** Proteger la información confidencial de la empresa y de los clientes, y no divulgarla sin autorización.
5. **Evitar Conflictos de Intereses:** Evitar situaciones en las que los intereses personales entren en conflicto con los de la empresa. Si surge un conflicto de intereses, notificarlo de inmediato.

Responsabilidades del Empleado

1. **Cumplimiento de Políticas:** Cumplir con todas las políticas y procedimientos de la empresa, incluyendo aquellas relacionadas con el cumplimiento, la ética y la privacidad de datos.
2. **Protección de Activos:** Proteger los activos de la empresa, incluyendo propiedades, información y recursos financieros.
3. **Reporte de Violaciones:** Informar de cualquier violación real o sospechosa de este Código o de las políticas de la empresa a través del canal de denuncias designado.
4. **Colaboración:** Colaborar de manera ética y profesional con colegas, clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Responsabilidades de la Empresa

1. **Entrenamiento y Capacitación:** Proporcionar capacitación y recursos para asegurarse de que los empleados comprendan y puedan cumplir con este Código.
2. **Canal de Denuncias:** Mantener un canal de denuncias confidencial y seguro para que los empleados y partes interesadas informen sobre violaciones de cumplimiento.
3. **Investigación y Acción Correctiva:** Investigar y abordar de manera oportuna todas las denuncias de violaciones de cumplimiento y tomar las medidas correctivas adecuadas.

Consecuencias por Incumplimiento

El incumplimiento de este Código Ético y de Conducta puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir advertencias, suspensiones, despidos y acciones legales según la gravedad de la infracción y las políticas de la empresa.

Conclusión

Este Código Ético y de Conducta refleja el compromiso de CITRACC con la ética, la integridad y el cumplimiento de las leyes. Todos los empleados y partes interesadas son responsables de cumplir con este código y de contribuir a la creación de un ambiente de trabajo ético y respetuoso.

02. ALCANCE



Son destinatarios del presente Código Ético todos los empleados, directivos y miembros del órgano de administración de CITRACC, que deberán conocer y aceptar su contenido, obligándose a su cumplimiento desde el momento de su incorporación.

Como único Código en la compañía, se aplica a todos los negocios y actividades que realizamos.

Los colaboradores, socios, accionistas, proveedores y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con CITRACC quedan vinculados por el Código en todo aquello que les sea de aplicación

En base a ello, CITRACC elabora los principios por los que se rige nuestra actividad y en los cuales se acomoda nuestra cultura corporativa.

1. Evaluación de riesgos:

- **Incumplimiento normativo:** La empresa podría no cumplir con las regulaciones y normativas locales, nacionales e internacionales relacionadas con la operación de sistemas eléctricos ferroviarios, lo que podría dar lugar a sanciones legales y financieras.
- **Salud y seguridad ocupacional:** La falta de cumplimiento de las normas de seguridad laboral y la gestión inadecuada de riesgos laborales podrían resultar en accidentes y lesiones, lo que podría tener consecuencias legales y de reputación.
- **Gestión ambiental:** Incumplir las regulaciones ambientales relacionadas con la gestión de desechos, emisiones y conservación de recursos naturales podría dar lugar a sanciones y daños a la reputación.
- **Protección de datos y privacidad:** El sector ferroviario maneja información sensible de los pasajeros y empleados. La falta de cumplimiento en la protección de datos y la privacidad podría resultar en multas significativas y pérdida de confianza.
- **Ética y corrupción:** Los casos de soborno o corrupción pueden ser perjudiciales para la empresa, generando multas, acciones legales y daños significativos a la reputación.
- **Seguridad cibernética:** La infraestructura ferroviaria depende cada vez más de sistemas informáticos. La falta de seguridad cibernética puede llevar a vulnerabilidades, ataques y robo de datos críticos.
- **Cumplimiento de contratos:** No cumplir con los términos de los contratos con proveedores, socios o reguladores puede resultar en litigios y pérdida de acuerdos comerciales.

- **Normativas laborales:** No cumplir con las leyes laborales, como las relacionadas con el salario mínimo, horas de trabajo y condiciones laborales, podría dar lugar a demandas de empleados y sanciones legales.
- **Responsabilidad civil y seguro:** La falta de seguro adecuado o la insuficiencia de cobertura podría dejar a la empresa vulnerable en caso de accidentes o daños a terceros.
- **Cambio climático y sostenibilidad:** La falta de cumplimiento con regulaciones relacionadas con la reducción de emisiones de carbono y la sostenibilidad podría resultar en sanciones y pérdida de licencias operativas.
- **Regulaciones de seguridad ferroviaria:** No cumplir con las regulaciones específicas de seguridad ferroviaria podría poner en peligro la seguridad de los pasajeros y dar lugar a sanciones severas.
- **Gestión financiera:** La falta de cumplimiento en materia de contabilidad y presentación de informes financieros puede tener implicaciones legales y financieras significativas.

Es fundamental que la empresa identifique y evalúe estos riesgos de cumplimiento de manera regular y desarrolle políticas y procedimientos para abordarlos de manera efectiva. Además, es recomendable contar con un equipo de cumplimiento dedicado y buscar asesoramiento legal cuando sea necesario para garantizar el cumplimiento continuo de todas las regulaciones pertinentes.

La priorización de riesgos es una tarea importante en la gestión de cumplimiento, ya que ayuda a enfocar los recursos y esfuerzos en las áreas que tienen el mayor impacto potencial y la probabilidad de ocurrencia más alta. A continuación, priorizamos los riesgos mencionados anteriormente en función de su impacto potencial y probabilidad de ocurrencia:

Alto impacto potencial y alta probabilidad de ocurrencia:

1. Incumplimiento normativo.
2. Salud y seguridad ocupacional.
3. Gestión ambiental.
4. Ética y corrupción.
5. Seguridad cibernética.

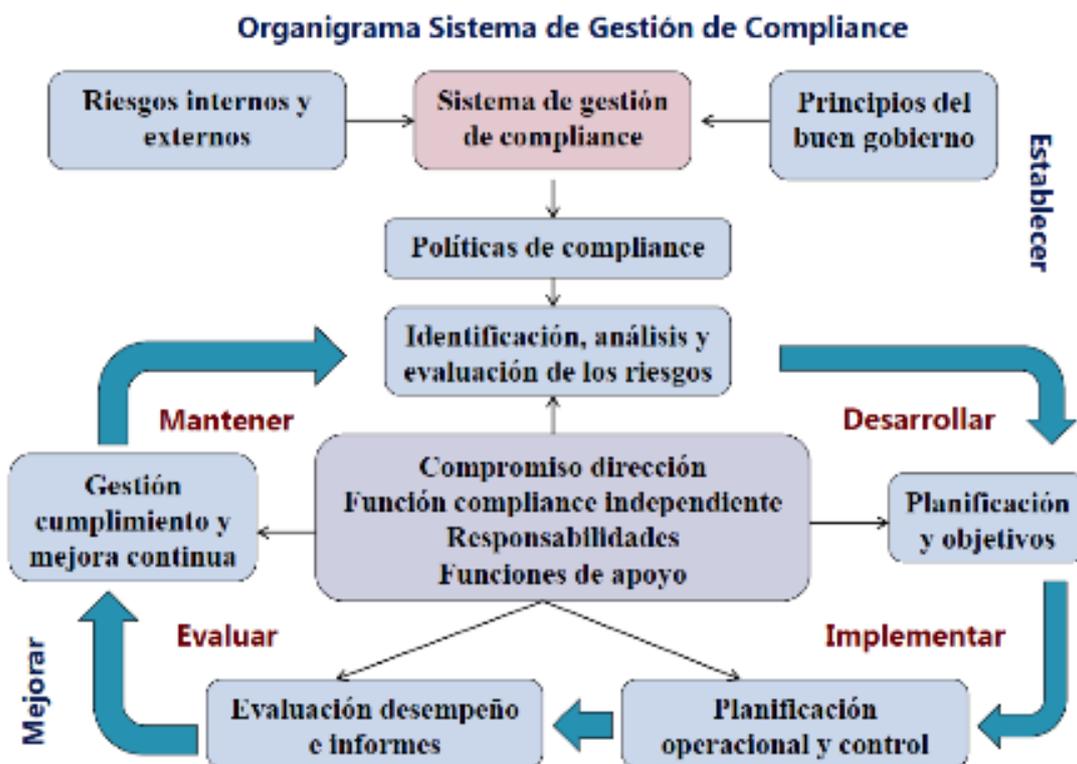
Estos riesgos representan una amenaza significativa para la empresa y tienen una alta probabilidad de ocurrir. Además, pueden tener consecuencias graves en términos de sanciones legales, daños a la reputación y pérdida de ingresos.

Impacto potencial medio y probabilidad de ocurrencia media:

6. Protección de datos y privacidad.
7. Cumplimiento de contratos.
8. Normativas laborales.
9. Cambio climático y sostenibilidad.

- 10. Responsabilidad civil y seguro.
- 11. Regulaciones de seguridad ferroviaria.
- 12. Gestión financiera.

Estos riesgos tienen un impacto potencial moderado y una probabilidad de ocurrencia moderada. Aunque no son tan críticos como los riesgos de alta prioridad, aún deben gestionarse adecuadamente para evitar problemas legales y operativos.



03. VALORES Y PRINCIPIOS.

En los principios y valores que la organización de CITRACC conoce, asume y respeta se encuentran:

- El respeto a la igualdad.
- La diversidad.
- La dignidad humana.
- La responsabilidad social.
- El trabajo en equipo
- El liderazgo.
- La transparencia.
- La solidaridad.
- La seguridad y salud de los trabajadores
- El impulso del talento o la excelencia.

En base a estos principios desarrollamos los siguientes campos:



CAPITAL HUMANO: Para (nombre de la PYME) es crucial la calidad de nuestros productos y servicios, lo que solo es posible alcanzar a partir de altos estándares de profesionalidad en nuestros empleados. Por ello fomentamos una formación continuada que les permita adquirir las competencias necesarias para desarrollar correctamente sus actividades y facilitar su adaptación a cambiantes entornos

tecnológicos, económicos y sociales.

Escuchamos con atención sus peticiones y sugerencias y tratamos de satisfacer sus necesidades. Los intereses de CITRACC son comunes a los intereses de nuestros empleados por lo que basamos nuestra relación con ellos en la lealtad y confianza mutuas. En el diseño, planificación e impartición de nuestras acciones de formación perseguimos satisfacer tales intereses, al tiempo que fomentamos el respeto al entorno y la sostenibilidad medioambiental, minimizando el riesgo de generar potenciales impactos negativo.



RESPONSABILIDAD SOCIAL: Para (nombre de la PYME) la responsabilidad social es un valor fundamental y una perspectiva transversal y una perspectiva transversal desde la que enfocamos toda nuestra gestión. Entendemos la misma como una fórmula a través de la que satisfacer las necesidades actuales de la compañía, de nuestros empleados

y nuestros grupos de interés con acciones concretas que eviten comprometer las que de futuro hayan de acometerse y las demandas de la sociedad en su conjunto.

En este entorno social, apostamos por el respeto al medioambiente y la sostenibilidad impulsando planes estratégicos integrados y acordes con una gestión ética comprometida desde la alta dirección. Nos preocupamos por nuestro entorno, desarrollando por ello servicios sostenibles y trabajando por la reducción del impacto del cambio climático. Nuestras acciones de Responsabilidad Social incluyen también la mejora continua y la excelencia de nuestro capital humano a través de la formación, la apuesta por la igualdad, la diversidad y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.



LIDERAZGO: Nuestros directivos son pieza fundamental en el desarrollo de la cultura de cumplimiento y la ética en nuestro negocio, ofreciendo confianza y espíritu de superación. Hacen que la responsabilidad y el éxito sean compartidos por todos. Sólo con su implicación es posible evidenciar el consolidado tono ético de nuestra organización, en la que todos trabajamos para afrontar como equipo los

desafíos a los que cada día hemos de enfrentarnos. Ningún miembro de CITRACC, cualquiera que fuera su nivel o posición, está autorizado para ordenar comportamientos contrarios a lo establecido en el presente Código.



SOLIDARIDAD: El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan son rasgos esenciales de nuestra actividad. Estos rasgos quedan patentes en las iniciativas colaborativas que promovemos o apoyamos. Tomamos en consideración las situaciones de las personas vulnerables o en riesgo de exclusión y colaboramos en la solución de problemas comunes, buscando para ello la implicación de nuestros miembros.



EXCELENCIA: Responder a las expectativas legítimas de nuestros clientes y de nuestros grupos de interés nos lleva a trabajar unidos para llegar a alcanzar resultados incluso mejores de lo en principio esperado. Nuestra responsabilidad en la búsqueda de la excelencia y la calidad nos lleva a actuar de manera proactiva, eficiente y con voluntad de servicio. Toda la organización es consciente de que el éxito de su actividad se basa en una correcta, profesional y respetuosa prestación de servicios y en la dedicación y esfuerzo de quienes asumen su ejecución.

04 NORMAS DE CONDUCTA.

Los valores y principios que describe el presente Código son las claves para establecer las reglas que han de regir la conducta de todos los miembros de CITRACC.

Su seguimiento permite garantizar su armonía y pacífica convivencia. Estas conductas ponen de manifiesto nuestro compromiso ético y vocación de servicio a nuestros clientes y a la sociedad

A) EN LAS RELACIONES CON NUESTROS MIEMBROS Y EMPLEADOS.

1. Seguridad y salud en el trabajo

CITRACC cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales ajustado a las necesidades de sus empleados y a la tipología de sus operaciones, que fomenta el uso de medidas preventivas y elementos de seguridad necesarios en cada caso.

Todos los empleados tienen la obligación de conocer, aceptar y cumplir las normas incluidas en este Plan y a observar y aplicar las medidas de prevención y protección de este tipo de riesgos que hayan sido puestas a su disposición.

2. Promoción profesional e impulso de la conciliación de la vida personal y familiar

CITRACC rechazará cualquier tipo de discriminación o acoso en materia de empleo y ocupación.

CITRACC apuesta por la formación continuada de sus miembros como vía adecuada para fortalecer sus capacidades y competencias y potenciar de este modo su desarrollo profesional. Todos los empleados conocerán sus evaluaciones y valoración de resultados. Deberán garantizar dedicación y esfuerzo en el ejercicio de las competencias que les estén atribuidas para obtener los resultados que en cada caso se les asignen.

Esta dedicación se ajustará a los tiempos, pautas y planificación más adecuados para favorecer el equilibrio entre la vida personal, la atención a la familia y el ejercicio profesional. **CITRACC** promueve la conciliación como parte de sus objetivos estratégicos.

3. Regalos y obsequios y otras atenciones

Como norma general, nuestros miembros no podrán ofrecer, prometer, ni aceptar, para sí o para un tercero, objetos, pagos en metálico, servicios, invitaciones o favores, con el fin de obtener un beneficio o ventaja en el marco de sus actividades en la organización, ya que ello puede afectar a su objetividad e imparcialidad, e influir de manera no adecuada en nuestras relaciones comerciales, debiendo comunicar cualquier

proposición que en ese orden reciban, en los términos y según el procedimiento dispuesto por nuestra normativa interna.

4. Uso adecuado de los recursos

CITRACC facilita a sus empleados los recursos que estos requieren para un desarrollo adecuado de su actividad en cada momento, debiendo su uso limitarse a estos fines y evitar un aprovechamiento personal. Esta norma ha de aplicarse también a la gestión de los recursos financieros que les sean confiados.

5. Integridad en los negocios

Los miembros de **CITRACC** deben actuar en permanente defensa de los intereses de la compañía y evitar situaciones que puedan generar conflicto entre sus intereses respectivos e interferir en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades y en el buen fin de los negocios

6. Confidencialidad, veracidad y propiedad de la información

El respeto a la privacidad de la información es una de las claves de la confiabilidad de nuestra compañía. Las comunicaciones que nuestros empleados hayan de emitir deben estar amparadas en información verídica, completa y contrastable. Estos velarán siempre por la protección de los datos de carácter personal y guardarán secreto sobre todo aquello a lo que tengan acceso por el desempeño de sus actividades, ya que es propiedad de (nombre de la PYME). Este deber permanecerá incluso después de abandonar la empresa.

No divulgarán información que pueda dañar la imagen y reputación de nuestra compañía ni utilizarán en beneficio propio información privilegiada, ni la definida como tal en las leyes ni la que se refiera a nuestros grupos de interés cuando no haya sido divulgada o cuando su divulgación pueda influir en nuestra competencia.

CITRACC podrá acceder a la información relacionada directamente con el trabajo desarrollado para ella por todos nuestros miembros cuando permanezca en dispositivos que hayamos puesto a su disposición, siempre en los términos y circunstancias establecidos en la legislación vigente en cada momento.

7. Imagen y reputación corporativa

La imagen corporativa es para **CITRACC** uno de sus principales activos, por lo que velará porque el uso de sus marcas sea el correcto y porque las relaciones que se establezcan con terceros no perjudiquen su reputación. El uso de nuestra marca solo podrá ser cedido a terceros cuando así se determine por persona autorizada

B) BUENAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

1. Respeto a nuestro Código Ético y de Conducta

CITRACC rechaza mantener relaciones comerciales con aquellas personas físicas o jurídicas no afines a nuestros principios y valores éticos. También rechaza aquellas relaciones que, aun asumiendo tales principios y valores, puedan dar lugar a conflictos entre sus intereses y los de (nombre de la PYME) o los de sus propios empleados. Nuestras relaciones con los clientes son siempre lícitas, éticas y diligentes.

2. Privacidad, protección de la información y de los datos personales.

Todos nuestros empleados deben mantener la confidencialidad sobre la información a la que accedan como consecuencia del desempeño de su actividad y no pueden proporcionar, ni interna ni externamente, datos confidenciales sobre las personas y/o las actividades desarrolladas en la organización, ni siquiera después de abandonar la empresa. Cuando tengan dudas acerca del tratamiento que haya de darse a esta información, someterán su valoración a sus respectivos responsables. Se ha de tener en cuenta que un uso incorrecto de esta información puede llevar consigo actuaciones contrarias a la libre competencia.

La información protegida a la que se tenga acceso contará con las garantías previstas en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. Toda la organización deberá cumplir con esta normativa, seguir las reglas que se determinen para armonizar los distintos tratamientos y facilitar el ejercicio de los derechos que corresponden a los afectados.

3 Calidad de nuestros servicios

La satisfacción de nuestros clientes es el objetivo prioritario de nuestra gestión. Todos los empleados deben ser conscientes de que el éxito de la compañía radica en ofrecer servicios excelentes y de calidad, para lo que (nombre de la PYME) pone a su disposición los recursos adecuados. Solo ofrecemos, promovemos y publicitamos actividades lícitas y respetuosas con nuestros principios, valores, reglas y políticas y con los fines que nos son inherentes. No realizamos publicidad engañosa o que pueda confundir a nuestros clientes.

4.Regalos

Como regla general, los empleados y directivos de **CITRACC** no podrán aceptar regalos procedentes de nuestros clientes. Se permite excepcionalmente el intercambio de obsequios simbólicos o promocionales de escaso valor y la asistencia a comidas cuyo coste no resulte excesivo, absteniéndonos de ofrecerlos en circunstancias en los que puedan resultar inapropiados

C) BUENAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES

Política de selección y de relación con proveedores

La selección de proveedores de bienes, productos y servicios se llevará a cabo de acuerdo con criterios de transparencia, objetividad y libre concurrencia de manera que se garanticen la calidad y la eficiencia, conciliando el interés de la empresa con la obtención de las mejores condiciones económicas y garantías de reputación, solvencia técnica y financiera. Se considerarán los resultados de posibles contrataciones previas. Solo mantendremos relaciones comerciales con aquellos terceros que hayan podido demostrar comportamientos éticos y responsables, que garanticen entornos de trabajo seguros y saludables y se encuentren vinculados por políticas sostenibles y comprometidas con el medio ambiente. En todo caso, nuestros proveedores deberán expresar su aceptación o reconocimiento de los valores, principios y normas que recoge nuestro Código Ético y de Conducta.

CITRACC dispondrá las medidas que sean precisas para evitar que intereses personales de sus miembros puedan de cualquier modo influir en los procesos de contratación indicados. A este fin, ningún miembro de **CITRACC** ofrecerá, solicitará o aceptará regalos, invitaciones, favores, actos de hospitalidad o beneficios que pudieran comprometerles y cuestionar nuestra independencia y objetividad.

Confidencialidad

El conocimiento o acceso a información protegida o a datos personales por nuestra parte como consecuencia de nuestra relación con proveedores contará con las garantías previstas en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, desde el momento en que se produce su recogida. Respetaremos el deber de información en la recogida de datos y cumpliremos fielmente con los principios relativos a su tratamiento.

D) EN LAS RELACIONES CON NUESTRAS GRUPOS DE INTERES

En **CITRACC** actuamos bajo los principios de legalidad, ética, lealtad, diligencia y transparencia en todas nuestras relaciones, con el objetivo de aportar valor a la sociedad y generar confianza. Nuestra vocación de servicio nos mueve a establecer vías de comunicación permanente con nuestros grupos de interés, atendiendo a sus necesidades y respondiendo a sus expectativas, con el máximo respeto a criterios de igualdad e independencia.

05 ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

El presente Código es de obligado cumplimiento para todos los miembros de **CITRACC** que se comprometerán expresamente con su cumplimiento. También será vinculante para aquellos terceros que se relacionen con nosotros y que voluntariamente se comprometan a cumplirlo. La adhesión al mismo deberá contar con respaldo documental.

CITRACC informará sobre el mismo a sus empleados y hará público su contenido a través de canales transparentes y accesibles.

CITRACC recabará periódicamente evidencia expresa a sus miembros de su conocimiento y aceptación formal y llevará a cabo sesiones de formación sobre sus contenidos. En todo caso, estas sesiones deberán celebrarse siempre que el mismo sea modificado o sustituido por otras versiones.

Su incumplimiento se valorará conforme a los estatutos de la compañía, sus políticas y procedimientos internos y disposiciones legales vigentes, aplicando, en su caso, las sanciones que resulten procedentes. La compañía podrá establecer el régimen de incentivos que entienda pertinente para premiar la implicación y buen hacer de sus empleados y el riguroso seguimiento de las normas.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código deberá consultarse con el superior jerárquico, con el órgano responsable de la función de cumplimiento o se canalizará por la vía de comunicación establecida a este fin.

El presente Código Ético y de Conducta es un documento público y abierto, disponible a través de la web (enlace a la página web de la PYME). Queda sometido a una constante actualización y mejora continua, para lo que se contará con los comentarios, sugerencias y opiniones de nuestros grupos de interés, las cuales pueden transmitirse por medio del canal de comunicaciones al efecto establecido (indicar dirección de correo). Este canal permitirá también atender y dar respuesta a cuantas dudas y consultas se puedan plantear en el marco del Modelo de Compliance Penal que es propio de **CITRACC** y que estén relacionadas con la ética empresarial.

6 IMPLANTACIÓN Y POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO.

Órgano de cumplimiento.

Atendiendo a la normativa de aplicación, CITRACC crea un órgano unipersonal de control de cumplimiento con la designación de un oficial delegado para esta función, que atiende a lo más representativo de este código en los principios básicos de Valores, Principios y Compromisos.

El oficial de cumplimiento o responsable de cumplimiento encargado de supervisar y hacer cumplir la política de compliance es Fernando Gutiérrez Perezagua.

Con carácter general son funciones del responsable de cumplimiento, las siguientes:

- Elaborar la normativa interna (políticas, procedimientos, manuales, etc.) relacionada con el Modelo de Cumplimiento Penal e incluir las modificaciones, actualizaciones y recomendaciones que en cada caso sean convenientes para mejorarlo o adaptarlo y someter a aprobación del órgano de administración sus propuestas.
- Proponer al órgano de administración los objetivos y planes de actuación para gestionar los riesgos de delito en cada ejercicio y documentar sus resultados.
- Tramitar las denuncias remitidas a través del canal establecido a este fin e impulsar la pertinente investigación
- Atender el canal de comunicación de dudas, consultas o sugerencias en materia de ética y cumplimiento normativo establecido en la PYME.
- Apoyar a la dirección de la PYME en la consolidación de una verdadera cultura preventiva en la organización, promoviendo iniciativas adecuadas para difundir su conocimiento y asegurar su comprensión (ej.: campañas de comunicación, píldoras informativas, cartelera en zonas comunes - ascensores, comedores, salas de reuniones...-), etc.
- Apoyar a la Dirección de RRHH en la definición de planes de formación que incorporen de manera expresa actividades o cursos en materia de ética y cumplimiento normativo y penal.
- Analizar los resultados de las auditorías/revisiones del Modelo y proponer las medidas correctoras susceptibles de aplicación y el procedimiento y plazos para llevarlas a cabo.

CITRACC también ha establecido un canal adecuado para comunicar todo tipo de infracciones e incumplimientos del mismo, de la legalidad vigente y restante normativa interna que resulte de aplicación. A través de este canal info@citracc.com se atenderán, con garantías de privacidad y confidencialidad, las denuncias que en cada momento se puedan plantear. Las denuncias pueden referirse a conductas, sospechas o hechos que

se estimen relevantes a efectos de la aplicación y eficacia del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de nuestra organización.

Los autores de las denuncias serán protegidos de cualquier potencial represalia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección referidos a los derechos de las empresas o a los terceros.

La persona que se encuentre en situación de conflicto con los principios del presente Código Ético y de Conducta está obligada a informar al respecto y proceder a la oportuna comunicación.

Se hará constar por escrito la designación en un acta de acuerdo de la dirección de la empresa, en la que se plasmará la relación de funciones encomendadas para desarrollar.

7 Capacitación y concienciación:

EL Conjunto de reglas y regulaciones que nuestra empresa debe seguir para cumplir con las leyes y estándares relevantes. Estos son los que considero los pasos clave:

- 1. Evaluar las necesidades de capacitación:**
 - Comienza identificando las áreas específicas de cumplimiento que son relevantes para tu organización. Estas pueden incluir regulaciones gubernamentales, políticas internas y estándares de la industria.
- 2. Definir los objetivos de la capacitación:**
 - Establece metas claras para lo que deseas lograr con la capacitación y la concienciación en cumplimiento. Por ejemplo, puedes querer garantizar que los empleados comprendan las políticas y regulaciones clave y se adhieran a ellas.
- 3. Desarrollar el contenido de la capacitación:**
 - Crea materiales de capacitación que sean relevantes y fáciles de entender. Esto puede incluir presentaciones, documentos escritos, videos, ejercicios interactivos y pruebas.
- 4. Personalizar la capacitación:**
 - Ajusta la capacitación para adaptarla a las necesidades de diferentes grupos de empleados. Los empleados de diferentes departamentos pueden tener requisitos de cumplimiento distintos.
- 5. Impartir la capacitación:**
 - Organiza sesiones de capacitación en persona o en línea, según las necesidades de tu organización. Asegúrate de que todos los empleados tengan acceso a la capacitación.
- 6. Evaluación y seguimiento:**
 - Realiza evaluaciones para medir la comprensión y retención del contenido. El seguimiento continuo puede ser necesario para garantizar que los empleados sigan cumpliendo con las políticas.
- 7. Comunicación continua:**
 - Mantén a los empleados informados sobre las actualizaciones en las regulaciones y políticas de cumplimiento. Esto puede hacerse a través de comunicaciones periódicas y recordatorios.
- 8. Incentivos y sanciones:**
 - Establece un sistema de incentivos para recompensar el cumplimiento adecuado y aplica sanciones cuando sea necesario para asegurar el cumplimiento.
- 9. Revisión y mejora continua:**
 - Regularmente, revisa y actualiza tus programas de capacitación y concienciación en cumplimiento para mantenerlos al día con las cambiantes regulaciones y las necesidades de la organización.
- 10. Documentación:**

- Asegúrate de mantener registros adecuados de la capacitación y la participación de los empleados en las sesiones de formación.
- Proporciona capacitación regular a todos los empleados sobre la política de cumplimiento y las regulaciones relevantes.
- Fomenta la concienciación sobre la importancia del cumplimiento ético y legal.

5. Procedimientos y controles:

- Establece procedimientos y controles internos para prevenir, detectar y abordar violaciones de cumplimiento.
- Implementa sistemas de seguimiento y reporte de incidentes de cumplimiento.

Procedimientos de Cumplimiento:

1. **Identificación de riesgos:** Comienza por identificar los riesgos de cumplimiento que enfrenta tu organización. Esto implica examinar las leyes y regulaciones relevantes, así como los estándares de la industria, y evaluar cómo pueden afectar a tu organización.
2. **Desarrollo de políticas:** Crea políticas claras que describan los requisitos y las expectativas de cumplimiento. Estas políticas deben ser específicas y fácilmente comprensibles para los empleados.
3. **Procedimientos operativos estándar (SOP):** Desarrolla procedimientos operativos estándar que detallen cómo los empleados deben llevar a cabo tareas específicas relacionadas con el cumplimiento. Estos procedimientos deben ser detallados y proporcionar instrucciones paso a paso.
4. **Evaluación de impacto:** Evalúa el impacto de las políticas y procedimientos en los procesos comerciales existentes. Asegúrate de que no haya conflictos o redundancias y que los procedimientos de cumplimiento sean eficientes.
5. **Implementación:** Implementa los procedimientos de cumplimiento en toda la organización. Asegúrate de que todos los empleados tengan acceso a estos procedimientos y comprendan sus responsabilidades.
6. **Entrenamiento:** Proporciona capacitación a los empleados sobre los procedimientos de cumplimiento y cómo seguirlos correctamente. Esto puede incluir capacitación en línea, sesiones presenciales o ambos.
7. **Seguimiento y auditoría:** Establece un sistema de seguimiento y auditoría para garantizar que los procedimientos se sigan adecuadamente. Esto puede incluir revisiones regulares, inspecciones y la identificación de desviaciones.

Controles de Cumplimiento:

1. **Controles internos:** Implementa controles internos que ayuden a prevenir, detectar y corregir violaciones de cumplimiento. Esto puede incluir controles financieros, de acceso a datos y de seguridad.

2. **Monitoreo continuo:** Establece un sistema de monitoreo continuo que supervise constantemente las actividades y transacciones para detectar posibles problemas de cumplimiento.
3. **Reporte de incidentes:** Implementa un proceso de reporte de incidentes que permita a los empleados y partes interesadas informar sobre violaciones de cumplimiento de manera confidencial y sin temor a represalias.
4. **Investigación y acción correctiva:** Desarrolla un proceso para investigar y abordar las violaciones de cumplimiento de manera oportuna y efectiva. Esto puede incluir medidas disciplinarias y acciones correctivas para prevenir futuras violaciones.
5. **Revisión y mejora:** Regularmente, revisa y mejora tus controles de cumplimiento a medida que cambian las regulaciones o surgen nuevas amenazas y riesgos.

DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS:

- Realiza una debida diligencia adecuada al colaborar con terceros, como proveedores y socios comerciales, para garantizar que cumplan con los mismos estándares éticos y legales.

La diligencia de terceros en el contexto del cumplimiento empresarial (compliance) se refiere a los procesos y procedimientos que una empresa implementa para evaluar y gestionar los riesgos asociados con las relaciones comerciales con terceros, como proveedores, distribuidores, socios comerciales y contratistas. Esto es esencial para garantizar que estos terceros cumplan con los estándares éticos y legales de la empresa y cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. A continuación, se presentan los pasos clave para llevar a cabo una diligencia de terceros efectiva en el cumplimiento empresarial:

1. **Identificación de terceros:** Enumera y clasifica a todos los terceros con los que la empresa tiene o planea tener relaciones comerciales. Esto incluye proveedores, agentes, intermediarios, socios comerciales y otros.
2. **Evaluación de riesgos:** Evalúa el riesgo asociado con cada tercero. Esto puede incluir factores como su ubicación geográfica, industria, historial de cumplimiento, relaciones con funcionarios públicos y más.
3. **Políticas y estándares:** Establece políticas y estándares claros para los terceros que reflejen los valores y expectativas de cumplimiento de la empresa. Estos deben incluir requisitos éticos, legales y de integridad.
4. **Procedimientos de debida diligencia:** Crea procedimientos para llevar a cabo investigaciones de debida diligencia sobre los terceros. Esto puede incluir revisión de documentos, entrevistas, verificación de antecedentes y revisión de registros financieros.
5. **Evaluación de la integridad:** Investiga la integridad del tercero, incluyendo cualquier historial de corrupción, fraude o violaciones legales previas. Esto puede requerir búsquedas en bases de datos públicas y entrevistas con referencias.

6. **Contratos y cláusulas de cumplimiento:** Incorpora cláusulas de cumplimiento en los contratos con terceros que establezcan las expectativas de cumplimiento y las consecuencias de no cumplir.
7. **Capacitación y comunicación:** Proporciona capacitación sobre las políticas y estándares de cumplimiento a los terceros, y comunica claramente las expectativas de cumplimiento.
8. **Monitoreo continuo:** Establece un proceso para monitorear continuamente el cumplimiento de los terceros a lo largo de la relación comercial. Esto puede incluir auditorías periódicas y revisiones de cumplimiento.
9. **Reporte de incidentes:** Implementa un proceso de reporte de incidentes que permita a los empleados y terceros informar sobre posibles violaciones de cumplimiento de manera confidencial.
10. **Acción correctiva:** Si se identifican violaciones de cumplimiento, toma medidas correctivas apropiadas, que pueden incluir la terminación de la relación comercial, la implementación de sanciones o la remediación de las deficiencias.
11. **Revisión y mejora:** Regularmente, revisa y mejora tus procesos de diligencia de terceros a medida que cambian las circunstancias y las regulaciones.

Monitoreo y auditoría:

- Realiza auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Mantén un sistema de seguimiento continuo de la conformidad.

el monitoreo y la auditoría son componentes críticos en la gestión del cumplimiento en una empresa. Estas acciones ayudan a asegurar que las políticas y procedimientos de cumplimiento se sigan de manera efectiva y que se detecten y corrijan posibles violaciones. Aquí te presento cómo desarrollar acciones de monitoreo y auditoría en el contexto de compliance empresarial:

1. **Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs):** Identifica los KPIs relevantes para el cumplimiento en tu organización. Estos pueden incluir métricas como el porcentaje de cumplimiento de políticas, la frecuencia de incidentes de cumplimiento y la efectividad de la capacitación.
2. **Automatización del monitoreo:** Utiliza herramientas de software y sistemas de gestión de cumplimiento para facilitar el monitoreo continuo. Estos sistemas pueden ayudar a rastrear y registrar automáticamente los datos relevantes.
3. **Revisiones periódicas:** Programa revisiones regulares de los procesos y actividades relacionadas con el cumplimiento. Esto puede incluir la revisión de registros, transacciones financieras y actividades comerciales.
4. **Pruebas de cumplimiento:** Realiza pruebas de cumplimiento periódicas para asegurarte de que los procedimientos se sigan correctamente. Estas pruebas pueden incluir simulacros de incidentes de cumplimiento y revisiones de documentación.

5. **Reporte de resultados:** Establece un proceso para informar sobre los resultados del monitoreo a la alta dirección y a los responsables de cumplimiento. Esto puede incluir la identificación de áreas de mejora y posibles acciones correctivas.

8 AUDITORÍA EN COMPLIANCE EMPRESARIAL:

1. **Planificación de auditoría:** Desarrolla un plan de auditoría que identifique los objetivos, el alcance, los recursos necesarios y el cronograma de la auditoría de cumplimiento.
2. **Selección de auditores:** Designa a auditores internos o, en algunos casos, considera la contratación de auditores externos con experiencia en cumplimiento para llevar a cabo la auditoría.
3. **Evaluación de riesgos:** Evalúa los riesgos asociados con el cumplimiento en la empresa y determina las áreas de mayor riesgo que deben ser auditadas con mayor detalle.
4. **Ejecución de la auditoría:** Lleva a cabo la auditoría de acuerdo con el plan establecido. Esto puede implicar entrevistas con empleados, revisión de documentos y registros, y pruebas de cumplimiento.
5. **Informe de auditoría:** Prepara un informe detallado de auditoría que incluya los hallazgos, las conclusiones, las recomendaciones y las acciones correctivas necesarias.
6. **Comunicación de resultados:** Comunica los resultados de la auditoría a la alta dirección y a los responsables de cumplimiento. Asegúrate de que se tomen medidas adecuadas en respuesta a las recomendaciones de la auditoría.
7. **Seguimiento y cierre:** Realiza un seguimiento de las acciones correctivas para garantizar que se implementen de manera efectiva y que se cierren los hallazgos de la auditoría de manera oportuna.
8. **Mejora continua:** Utiliza los resultados de la auditoría para mejorar continuamente los procesos y procedimientos de cumplimiento de la empresa.

Tanto el monitoreo como la auditoría son procesos continuos que ayudan a garantizar que la empresa cumpla con las políticas y regulaciones pertinentes. La auditoría, en particular, proporciona una evaluación más detallada e independiente del cumplimiento y puede ser esencial para identificar áreas de mejora y mitigar riesgos.

9 SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

Reporte y resolución de denuncias:

- Establece un canal de denuncia seguro y confidencial para que los empleados puedan informar sobre posibles violaciones de cumplimiento.
- Asegúrate de que las denuncias se investiguen de manera adecuada y que se tomen medidas correctivas según sea necesario.

Informe de Denuncia y Resolución en Compliance Empresarial

Información de Contacto del Denunciante:

- Nombre del denunciante (opcional):
- Información de contacto (correo electrónico o número de teléfono):
- Fecha de la denuncia:

Descripción de la Denuncia:

- Descripción detallada del incidente o la preocupación reportada:
- Fecha y hora del incidente (si es aplicable):
- Ubicación del incidente (si es aplicable):

Partes Involucradas:

- Nombres de las personas involucradas (si se conocen):
- Departamento o área de la empresa en la que ocurrió el incidente (si se conoce):

Evaluación Inicial:

- Resumen de la evaluación inicial del informe de denuncia.
- Determinación preliminar de la gravedad y credibilidad del incidente.

Acciones Inmediatas:

- Descripción de las acciones inmediatas tomadas para abordar el incidente.
- Si se tomó alguna medida disciplinaria provisional, incluir detalles.

Investigación:

- Detalles sobre la investigación en curso, incluyendo el nombre del investigador designado.
- Progreso y plazos estimados para la finalización de la investigación.

Evidencia Recopilada:

- Lista de documentos, testimonios o cualquier otra evidencia recopilada durante la investigación.

Conclusiones de la Investigación:

- Resumen de las conclusiones de la investigación, incluyendo hallazgos clave.
- Determinación sobre si se ha cometido una violación de políticas o regulaciones.

Acciones Correctivas:

- Detalle de las acciones correctivas propuestas o implementadas como resultado de la investigación.
- Cronograma para la implementación de estas acciones.

Seguimiento y Cierre:

- Descripción de las medidas de seguimiento para garantizar la efectividad de las acciones correctivas.
- Fecha prevista para el cierre del informe de denuncia.

Confidencialidad y Protección del Denunciante:

- Aseguramiento de que la identidad del denunciante será protegida en la medida de lo posible, de acuerdo con las políticas y regulaciones aplicables.

Comunicación Interna y Externa:

- Detalles sobre la comunicación interna y externa relacionada con el incidente, si es necesario.

Lecciones Aprendidas:

- Reflexión sobre las lecciones aprendidas del incidente y cómo se pueden aplicar para prevenir futuros problemas de cumplimiento.

ESQUEMA DE PROCEDIMIENTO



Se adjuntas como anexo. Modelos de denuncia: Datos del denunciante y denunciado.

10 Sanciones y consecuencias:

Desde **CITRACC** se definen los tipos e sanciones y consecuencia de las mismas.

1. **Advertencia verbal o escrita:**
 - Ejemplo: Una primera violación menor de las políticas de la empresa puede resultar en una advertencia verbal o escrita al empleado.
2. **Capacitación obligatoria:**
 - Ejemplo: En casos de infracciones menores, la empresa puede requerir que el empleado complete una capacitación específica relacionada con el área de incumplimiento.
3. **Suspensión temporal:**
 - Ejemplo: Para infracciones más graves, la empresa puede imponer una suspensión temporal sin salario durante un período determinado.
4. **Multas o deducciones salariales:**
 - Ejemplo: En situaciones en las que las infracciones tienen un impacto financiero directo en la empresa, como el fraude interno, se pueden aplicar multas o deducciones salariales.
5. **Terminación del empleo:**
 - Ejemplo: Las violaciones graves de políticas de cumplimiento, como el acoso sexual o el fraude financiero, pueden resultar en la terminación del empleo del individuo.
6. **Acciones legales:**
 - Ejemplo: Si las infracciones son graves y constituyen una violación de la ley, la empresa puede emprender acciones legales contra el empleado, lo que podría dar lugar a procesos judiciales y multas adicionales.
7. **Suspensión de privilegios:**
 - Ejemplo: En el caso de proveedores, distribuidores o socios comerciales, una infracción grave de las políticas de cumplimiento puede llevar a la suspensión de sus privilegios comerciales con la empresa.
8. **Despido de contratistas o proveedores:**
 - Ejemplo: Si un contratista o proveedor no cumple con las políticas de cumplimiento de la empresa, puede dar lugar a la terminación del contrato.
9. **Reparación de daños:**
 - Ejemplo: En situaciones en las que las infracciones han causado daños a terceros, la empresa puede ser requerida para compensar a esas partes afectadas.
10. **Revisión y mejora de políticas y procedimientos:**
 - Ejemplo: En lugar de sanciones individuales, la empresa puede optar por revisar y mejorar sus políticas y procedimientos de cumplimiento para prevenir futuras infracciones.

Es importante destacar que las sanciones y consecuencias deben estar claramente definidas en las políticas de cumplimiento de la empresa y deben aplicarse de manera

justa y consistente. Además, es esencial garantizar que los empleados estén informados sobre las políticas de cumplimiento y las posibles sanciones asociadas a las infracciones. Esto contribuirá a promover una cultura de cumplimiento y reducir el riesgo de incumplimientos.

11. Actualización continua: -

En **CITRACC** mantenemos la política de cumplimiento actualizada en función de cambios en la legislación o en el entorno empresarial. Nos aseguramos de que todos los empleados estén al tanto de las actualizaciones.

La actualización continua en un programa de compliance empresarial es esencial para mantener la efectividad y la relevancia de las políticas y procedimientos de cumplimiento en un entorno empresarial en constante cambio, que nosotros tenemos dentro de nuestra política, bajo los siguientes puntos:

1. Evaluación de Riesgos Periódica:

- Realiza evaluaciones periódicas de riesgos para identificar nuevas amenazas y tendencias en el cumplimiento. Esto implica revisar las regulaciones cambiantes, las dinámicas del mercado y los riesgos internos de la empresa.

2. Seguimiento de Cambios Legales y Regulatorios:

- Establece un proceso para monitorear y seguir de cerca los cambios en las leyes y regulaciones relevantes. Designa a alguien en la organización para estar al tanto de las actualizaciones legales y evaluar su impacto en el cumplimiento.

3. Revisión y Actualización de Políticas:

- Revisa regularmente las políticas y procedimientos de cumplimiento para asegurarte de que estén alineados con las regulaciones y las mejores prácticas actuales. Realiza actualizaciones cuando sea necesario.

4. Formación Continua:

- Proporciona capacitación continua a los empleados sobre las políticas y procedimientos actualizados de cumplimiento. Esto es esencial para garantizar que todos estén al tanto de los cambios y sepan cómo cumplir con las nuevas pautas.

5. Comunicación Interna:

- Mantén una comunicación efectiva dentro de la organización para informar a los empleados sobre las actualizaciones en el cumplimiento y cualquier cambio en las políticas.

6. Revisiones y Auditorías Regulares:

- Realiza revisiones y auditorías internas de cumplimiento de forma regular para identificar áreas que requieran actualización o mejora.

7. Mejora de Procesos:

- Utiliza los resultados de las auditorías y revisiones para mejorar continuamente los procesos de cumplimiento. Esto puede implicar ajustar flujos de trabajo, procedimientos o sistemas de seguimiento.

8. Evaluación de Tecnología:

- Revisa y actualiza las herramientas y tecnologías utilizadas en el cumplimiento, como software de gestión de cumplimiento y sistemas de monitoreo, para asegurarte de que sigan siendo efectivas y eficientes.

9. Retroalimentación de los Empleados:

- Fomenta la retroalimentación de los empleados sobre el cumplimiento. Los comentarios de los trabajadores pueden ayudar a identificar áreas que necesitan mejora.

10. Adaptación a Incidentes y Cambios en el Entorno Empresarial: - Aprende de los incidentes y problemas de cumplimiento pasados y adapta las políticas y procedimientos en consecuencia. Además, mantente atento a cambios significativos en el entorno empresarial que puedan afectar el cumplimiento.

11. Actualización de Capacidades y Recursos: - Asegúrate de que el equipo de cumplimiento tenga las habilidades y recursos necesarios para mantenerse actualizado y cumplir con eficacia. Esto puede incluir formación adicional y adquisición de recursos tecnológicos.

La actualización continua en el compliance empresarial es esencial para adaptarse a un mundo empresarial en constante cambio y para mantener la integridad y la legalidad en todas las operaciones de la organización. Al priorizar la actualización y la mejora continua, una empresa puede minimizar los riesgos y promover una cultura de cumplimiento sólida y eficaz.

12. Cultura de cumplimiento: -

CITRACC Fomenta una cultura de cumplimiento en la que todos los empleados comprendan la importancia de cumplir con las leyes y regulaciones.

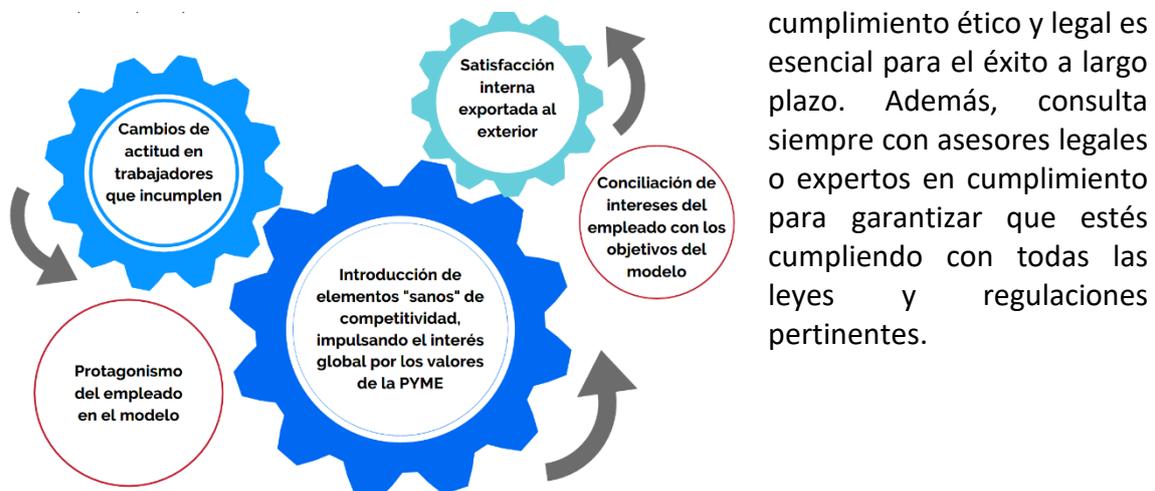
Desarrollar una cultura de cumplimiento en un programa de compliance empresarial es fundamental para garantizar que todos los miembros de la organización comprendan la importancia del cumplimiento y se comprometan a actuar de manera ética y conforme a las leyes y regulaciones. Estos son los pasos clave para fomentar una cultura de cumplimiento sólida:

- 1. Compromiso de la Alta Dirección:**
 - La alta dirección de la empresa muestra un compromiso visible y activo con el cumplimiento. Esto envía un mensaje claro de que el cumplimiento es una prioridad.
- 2. Políticas y Procedimientos Claros:**
 - Desarrolla políticas y procedimientos de cumplimiento claros y accesibles para todos los empleados. Asegúrate de que sean comprensibles y estén disponibles en un formato fácil de consultar.
- 3. Comunicación Efectiva:**
 - Comunica regularmente la importancia del cumplimiento a través de diversos canales, como reuniones, correos electrónicos, capacitación y materiales informativos. Utiliza ejemplos concretos y situaciones reales para ilustrar la relevancia del cumplimiento.
- 4. Capacitación Continua:**
 - Proporciona capacitación continua en cumplimiento a todos los niveles de la organización. Asegúrate de que los empleados comprendan las políticas y regulaciones y sepan cómo aplicarlas en su trabajo diario.
- 5. Liderazgo Ejemplar:**
 - Los líderes de la empresa deben ser modelos a seguir en términos de cumplimiento. Esto incluye seguir las políticas y regulaciones y promover activamente una cultura de ética y cumplimiento.
- 6. Participación Activa de los Empleados:**
 - Fomenta la participación activa de los empleados en el desarrollo y la mejora de las políticas de cumplimiento. Invita a los empleados a reportar preocupaciones y proporciona canales de denuncia seguros y confidenciales.
- 7. Reconocimiento y Recompensas:**
 - Reconoce y recompensa a los empleados que demuestren un compromiso sobresaliente con el cumplimiento y la ética en el trabajo. Esto refuerza la importancia de la cultura de cumplimiento.
- 8. Sanciones Justas y Coherentes:**

- Implementa sanciones justas y coherentes en casos de incumplimiento. Esto demuestra que todas las violaciones de cumplimiento son tratadas de manera seria y equitativa.
- 9. Auditorías y Revisiones Regulares:**
- Realiza auditorías y revisiones periódicas para asegurarte de que las políticas y procedimientos de cumplimiento se sigan adecuadamente y estén actualizados.
- 10. Transparencia y Rendición de Cuentas:**
- Fomenta la transparencia en la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento y establece un sistema de rendición de cuentas para garantizar que las acciones incorrectas sean investigadas y corregidas.
- 11. Mejora Continua:**
- Promueve una mentalidad de mejora continua en relación con el cumplimiento. Anima a los empleados a sugerir mejoras en las políticas y procedimientos.
- 12. Promoción de la Ética:**
- Haz hincapié en que el cumplimiento no se trata solo de cumplir regulaciones, sino también de actuar éticamente en todos los aspectos del negocio.
- 13. Evaluación de la Cultura de Cumplimiento:**
- Realiza encuestas periódicas y evaluaciones de la cultura de cumplimiento para medir la efectividad de tus esfuerzos y realizar ajustes según sea necesario.

Fomentar una cultura de cumplimiento lleva tiempo y esfuerzo, pero es esencial para promover la integridad y la legalidad en una organización. Cuando los empleados entienden la importancia del cumplimiento y están comprometidos con él, la empresa está mejor posicionada para evitar riesgos y construir una reputación sólida en el mercado.

Recuerda que el cumplimiento no es solo una responsabilidad legal, sino que también puede generar confianza entre los clientes, inversores y empleados. Adaptar este plan a las necesidades específicas de tu empresa y mantener un compromiso constante con el



cumplimiento ético y legal es esencial para el éxito a largo plazo. Además, consulta siempre con asesores legales o expertos en cumplimiento para garantizar que estés cumpliendo con todas las leyes y regulaciones pertinentes.

Anexo de MODELO DE DENUNCIA

DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombre y Apellidos:

DNI:

Correo electrónico:

Teléfono:

Empresa o departamento al que pertenece:

HECHOS

DATOS DEL DENUNCIADO

Nombre y apellidos:

DNI (si se conoce):

Correo electrónico (si se conoce):

Teléfono (si se conoce):

Empresa o departamento al que pertenece (si se conoce):

4. EVIDENCIAS DOCUMENTALES

Adjuntar toda la documentación que acredite los hechos descritos, con el fin de facilitar la investigación. Si el formulario se completa en la web de la Empresa, se adjuntarán como archivos .pdf, .jpg, .jpeg, .doc. y .docx. Se admiten también pruebas en vídeo y grabaciones.

ADJUNTAR

En _____ a __ de _____ de 20__

D./Dña. _____

Firma

A rellenar por el encargado:

Nº de registro: _ _ _ _ _

Sello y firma:



LEGISLACIÓN APLICABLE

CARÁCTER GENERAL

Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre): Establece las responsabilidades penales de las personas jurídicas y regula los delitos que pueden dar lugar a responsabilidad penal de las empresas.

Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (Ley 10/2010, de 28 de abril): Regula las medidas de prevención y detección del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre): Regula la protección de datos personales y establece obligaciones para las empresas en cuanto a la gestión de datos.

Ley de Sociedades de Capital (Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio): Establece requisitos sobre la gestión y responsabilidad de las empresas.

Ley de Competencia Desleal (Ley 3/1991, de 10 de enero): Regula la competencia en el mercado y prohíbe prácticas comerciales desleales.

Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (Ley 19/2013, de 9 de diciembre): Establece reglas sobre la transparencia y el buen gobierno en las administraciones públicas y empresas con participación pública.

Reforma del Código Penal (2015): Si bien no es una ley que afecte directamente a las políticas empresariales, la reforma del Código Penal en 2015 introdujo la responsabilidad penal de las personas jurídicas, lo que significa que las empresas pueden ser consideradas responsables de ciertos delitos cometidos en su nombre o en su beneficio.

NORMAS SECTORIALES APLICABLES AL SECTOR FERROVIARIO

Ley del Sector Ferroviario (Ley 38/2015, de 29 de septiembre): Esta ley establece el marco normativo general para el sector ferroviario en España. Contiene disposiciones relacionadas con la infraestructura ferroviaria, la prestación de servicios ferroviarios, la competencia en el sector y la seguridad ferroviaria, entre otros aspectos.

Reglamento de Seguridad en la Circulación de Ferrocarriles (Real Decreto 810/2007, de 22 de junio): Este reglamento establece las normas técnicas de seguridad que deben cumplir las empresas ferroviarias y la infraestructura ferroviaria para garantizar la seguridad en la circulación de trenes.

Reglamento de la Infraestructura Ferroviaria (Real Decreto 889/2006, de 21 de julio): Regula aspectos relacionados con la construcción y el mantenimiento de la

infraestructura ferroviaria, lo que es fundamental para garantizar la seguridad y el buen funcionamiento de las vías férreas.

Normativa sobre concesiones ferroviarias: Para operar en el sector ferroviario, las empresas suelen requerir concesiones y licencias. Estas concesiones están reguladas por la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Reglamento del Sector Ferroviario.

Regulación de competencia y contratación pública: Las normas sobre competencia y contratación pública son esenciales en el sector ferroviario, ya que suelen estar involucradas en la prestación de servicios y la construcción de infraestructuras ferroviarias.

Normas de seguridad laboral: Las empresas en el sector ferroviario deben cumplir con las normativas de seguridad laboral para proteger a sus empleados que trabajan en operaciones ferroviarias y mantenimiento de la infraestructura.

Normativa ambiental: El cumplimiento de normativas ambientales es fundamental en proyectos ferroviarios, ya que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.

Normas de calidad y seguridad operativa: La implementación de sistemas de gestión de calidad y seguridad operativa, como la norma ISO 9001 y la norma ISO 45001, puede ser relevante para garantizar la calidad de los servicios y la seguridad en el trabajo.