

# Procedimiento de denuncia de irregularidades

Otros documentos que debe leer junto con este documento:

Política de Prácticas Comerciales Éticas

Manual del empleado

Política Financiera

Formularios que debe utilizar en relación con este procedimiento:

Ninguno

Enlaces rápidos:

[mitiespeakup.ethicspoint.com](https://mitiespeakup.ethicspoint.com)

## Finalidad

El procedimiento de denuncia de irregularidades tiene por objeto identificar los problemas de fraude y corrupción, sacarlos a la luz y garantizar que las investigaciones se lleven a cabo de forma adecuada.

## Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los empleados de Mitie, incluidos gerentes, directores, contratistas, personal interino y temporal, en todas las unidades de negocio de Mitie. Esta política se aplica a todas las empresas de Mitie.

## Descripción general y requisitos

Mitie está comprometida con un sistema eficaz de gobierno corporativo para ayudar al Consejo de Administración de plc a cumplir con las responsabilidades corporativas del Grupo. La Junta Directiva de Mitie Group PLC promueve una cultura de integridad, competencia, equidad y responsabilidad. Queremos saber sobre cualquier conducta ilegal, mala praxis financiera o peligro para el público, los usuarios del servicio, el medio ambiente o para cualquier persona que trabaje para Mitie que pueda estar ocurriendo a pesar de nuestros rigurosos procedimientos de cumplimiento.

Por esta razón, en virtud del Manual del Empleado de la Compañía, la política de Prácticas Comerciales Éticas y la Política de Finanzas, alentamos a todos nuestros trabajadores a plantear cualquier preocupación genuina sobre negligencias o conductas ilegales que sospechen que están teniendo lugar en el trabajo.

Reconocemos que puede estar preocupado por plantear tales problemas o puede querer guardarse la preocupación para usted. Al utilizar este procedimiento, puede presentar su inquietud y se tratará de manera efectiva, discreta y, si lo desea, confidencial. Nuestro proveedor independiente de servicios de denuncia de irregularidades (EthicsPoint) está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para manejar sus inquietudes.

Este procedimiento establece cómo gestionaremos este proceso y se aplica a todos los empleados, sin excepciones, en todos los países en los que operamos.

Nos comprometemos a llevar a cabo nuestro negocio de manera correcta y apropiada, de acuerdo con todos los requisitos legales pertinentes. Mitie se compromete a mantener una cultura abierta con los más altos estándares de honestidad y responsabilidad. Nos tomamos muy en serio todas las negligencias y tenemos un procedimiento mediante el cual puede informar cualquier inquietud.

### Mitie espera que todos los empleados informen de cualquiera de los siguientes hechos:

- Mala praxis financiera
- Incumplimiento de una obligación legal
- Cualquier actividad delictiva
- Comportamiento que puede dañar la reputación de Mitie
- Infracciones de las normas y reglamentos internos
- Poner en peligro la salud y la seguridad de una persona
- Daños al medio ambiente
- Ocultación deliberada de información relacionada con cualquiera de los anteriores: cualquier acusación deliberada, falsa o maliciosa se tomará muy en serio.

Mitie se reserva el derecho de tomar medidas, incluyendo el despido sumario por falta grave, por cualquier acusación maliciosa o falsa hecha con la intención de causar daño o descrédito a Mitie o a cualquiera de sus empleados.

### Como empleados de Mitie siempre debemos:

- Plantear inquietudes de buena fe
- Asegúrese de que las preocupaciones sean sustancialmente verdaderas y que exista una sospecha razonable de que la presunta mala praxis ha ocurrido o es probable que ocurra. No esperamos que tenga pruebas absolutas de ninguna mala conducta o mala praxis que denuncie. Sin embargo, le pediremos que explique las razones de su preocupación y esperamos que proporcione suficiente contenido al informe para permitir que se investigue el asunto
- Sepa que si plantea una preocupación genuina en el marco del procedimiento, no correrá el riesgo de perder su trabajo ni de sufrir ningún tipo de represalia como resultado, siempre que actúe de buena fe y haya considerado todos los hechos disponibles, no importa si está equivocado. Sin embargo, si maliciosamente plantea un asunto que sabes que no es cierto, esto podría resultar en una acción disciplinaria
- Tenga la seguridad de que Mitie no tolerará el abuso de adultos y niños vulnerables y se compromete a trabajar con otros profesionales para proteger a los usuarios del servicio.
- Sepa que todas las inquietudes se mantendrán confidenciales
- Tenga la seguridad de que Mitie no tolerará el acoso, la victimización o las represalias contra nadie que plantee una preocupación genuina
- Tenga la seguridad de que todos los asuntos serán investigados de manera completa e imparcial, teniendo en cuenta la gravedad de la preocupación o queja planteada al decidir qué acción tomar
- Tenga la seguridad de que si alguna vez se le pide que pague un soborno, evada impuestos o facilite la evasión de impuestos o se comporte de cualquier otra manera corrupta como resultado de su empleo con Mitie, no sufrirá degradación, despido ni ninguna otra consecuencia adversa por negarse a hacerlo, incluso si esta negativa puede resultar en que Mitie pierda negocios
- Sepa que si está implicado, si bien lo protegeremos de la victimización con respecto a la divulgación, no podemos otorgarle inmunidad legal
- Sepa que las inquietudes se pueden plantear de forma anónima y confidencial utilizando este procedimiento. Sin embargo, si no nos dice quién es, será mucho más difícil para nosotros investigar el asunto o proteger su posición
- Ten en cuenta que no será posible recibir comentarios y permanecer en el anonimato si se informan inquietudes a través de una llamada telefónica, ya que Mitie necesitará conocer tu identidad para poder proporcionar comentarios. Si se utiliza una dirección de correo electrónico privada no identificable para expresar una inquietud, Mitie Group podría responder al remitente sin conocer su identidad si lo prefiere
- Sepa que si no es un empleado de Mitie Group, pero es un contratista externo o un trabajador de agencia, aún puede comunicarse con la línea de ayuda de denuncia de irregularidades

### Nunca debemos:

- Esperar a que la situación se deteriore antes de plantear una inquietud
- Plantear preocupaciones para beneficio personal
- Abusa de este proceso, o puede estar sujeto a medidas disciplinarias.

## Definiciones

### Término

### Significado

#### Denuncia de irregularidades

La acción de plantear una inquietud, de manera confidencial si se prefiere, sobre una mala conducta dentro de una organización o asociada con ella.

#### Mala conducta o mala praxis

Incluye, pero no se limita a:

- Fraude / negligencia financiera
- Cualquier acto de soborno u otra forma de corrupción
- Cualquier forma de evasión fiscal o facilitación de la evasión fiscal en el Reino Unido o en el extranjero
- Incumplimiento de una obligación legal, incluidas nuestras políticas y procedimientos internos
- Cualquier actividad delictiva
- Comportamiento que pueda dañar nuestra reputación o bienestar financiero
- Acciones que ponen en riesgo la salud y la seguridad del personal, los contratistas, los proveedores o el público en general.
- Daños al medio ambiente
- Alegaciones o sospechas de abuso o daño a adultos o niños vulnerables
- La ocultación deliberada de tales asuntos.

#### Trabajadores

Esto significa todos los empleados a tiempo completo y parcial del Grupo Mitie y terceros, como contratistas, voluntarios, trabajadores temporales, trabajadores a domicilio y aprendices en programas de formación profesional y experiencia laboral.

#### Adulto vulnerable

Una persona mayor de 18 años:

- Quién necesita, puede estar, en necesidad de servicios comunitarios debido a su edad, enfermedad o discapacidad mental o física
- Que es, o puede ser, incapaz de cuidar de sí mismo, o incapaz de protegerse a sí mismo contra daños significativos o explotación.

#### Salvaguardar

Es el trabajo multidisciplinario que se lleva a cabo para minimizar y gestionar el riesgo para los adultos que pueden ser vulnerables. Emplea un marco que reúne todos los aspectos de una investigación sobre una acusación de abuso contra un adulto vulnerable.

## Manejo de inquietudes

Esperamos que, en muchos casos, pueda plantear cualquier inquietud a su superior jerárquico, a su jefe o al servicio de atención al cliente. Puede decírselo en persona o poner el asunto por escrito si lo prefiere. Es posible que puedan acordar una forma de resolver su inquietud de manera rápida y efectiva.

Sin embargo, cuando el asunto sea más grave, o sienta que su superior jerárquico no ha abordado su inquietud, o prefiera no plantearla con él por cualquier motivo, debe ponerse en contacto con el proveedor de servicios de denuncia independiente (EthicsPoint) y, dependiendo de la inquietud planteada, se transmitirá a un miembro del equipo de gestión de denuncias dentro de Mitie.

Esperamos que los empleados se sientan capaces de expresar abiertamente sus preocupaciones sobre la denuncia de irregularidades en virtud de este procedimiento. Sin embargo, si desea plantear su inquietud de manera confidencial, puede optar por permanecer en el anonimato. Si es necesario que alguien que investigue su inquietud conozca su identidad, lo discutiremos con usted.

No alentamos a los empleados a hacer divulgaciones de forma anónima. La investigación adecuada puede ser más difícil o imposible si no podemos obtener más información de usted. También es más difícil establecer si las acusaciones son creíbles. Si tiene alguna duda, puede solicitar asesoramiento a nuestra línea de ayuda para denunciar irregularidades, que puede proporcionarle más asesoramiento.

El Equipo de Gestión de Denuncias está formado por las siguientes personas:

- Asesor Jurídico Adjunto
- Director del Grupo QHSE
- Jefe de Grupo de Auditoría Interna
- Director de RRHH del Grupo

Todos los casos serán revisados por el miembro del equipo y serán investigados directamente por ellos o pasados a una persona designada para que los investigue. Todos los casos se manejarán de manera confidencial. También se evaluará la necesidad de participación legal y privilegio legal.

Todos los casos serán investigados bajo los siguientes criterios:

- La investigación se iniciará y se llevará a cabo idealmente en un plazo de 30 días, siempre que sea posible
- La investigación buscará determinar todos los detalles y el esclarecimiento del caso
- La participación funcional se limitará a las apropiadas para la investigación
- Los casos abiertos no se discutirán en las reuniones de equipo, incluso si se anonimizan
- El sistema externo de denuncia de irregularidades se actualizará con notas de entrevistas, notas de casos, documentos de respaldo, etc., a menos que los documentos estén bajo privilegio legal, con el proceso actualizado
- Considere si es necesario mantener el privilegio legal durante la investigación. Para confirmar la aplicación de la prerrogativa del secreto profesional, póngase en contacto con el Asesor Jurídico Adjunto
- Cuando se investiga un caso, el administrador de casos asignado sigue supervisando el caso y es responsable de garantizar que el caso se gestione hasta que se cierre
- Los administradores de casos mantendrán informados a los directamente involucrados sobre el estado de la investigación

Si una investigación de un caso identifica un asunto relacionado con un cliente o proveedor de Mitie, y Mitie cree que el asunto podría ser perjudicial para el negocio de ese cliente o proveedor si no se resuelve adecuadamente, Mitie notificará de inmediato al cliente o proveedor, a menos que dicha notificación esté prohibida por la ley o el reglamento.

## Requisitos Específicos de Salud de Cuidado y Custodia

Cuando se hace una acusación que se relaciona con una persona que recibe servicios de atención médica, el personal de C&CH tiene el deber de informar la acusación como un incidente de protección a la Junta de Protección del condado local. Los detalles sobre cómo hacer esto están disponibles en su Gerente de Contratos/Jefe de Atención Médica; también debe consultar el Procedimiento de Salvaguardia de C&CH y los diagramas de flujo de comunicación local en su área contractual. En el caso de los servicios de atención médica en las prisiones, C&CH debe notificar a la Comisión de Calidad de la Atención (CQC, por sus siglas en inglés) cualquier incidente de protección que requiera una investigación formal. Todos los problemas de protección son reportados a CQC por el Gerente Registrado de C&CH CQC de la prisión.

Todas las acusaciones de sospecha de abuso o daño deben ser reportadas a su gerente de línea de inmediato. Si cree que su superior jerárquico está o puede estar implicado, el personal puede activar el procedimiento de denuncia de irregularidades. Si cree que su inquietud no se está tratando de manera efectiva, puede comunicarse con el Equipo de Protección de su distrito anfitrión y / o CQC para informar sus inquietudes. La protección de los adultos y niños vulnerables es primordial y, por lo tanto, es imperativo que informe sus inquietudes lo antes posible y sin demora.

Cualquier investigación sobre el incidente será dirigida por la Junta de Salvaguardia del municipio anfitrión y el personal de C&CH seguirá los procedimientos en el sitio de denuncia del municipio anfitrión y los procedimientos locales acordados entre la Junta de Salvaguardia y C&CH.

## Cómo plantear una inquietud

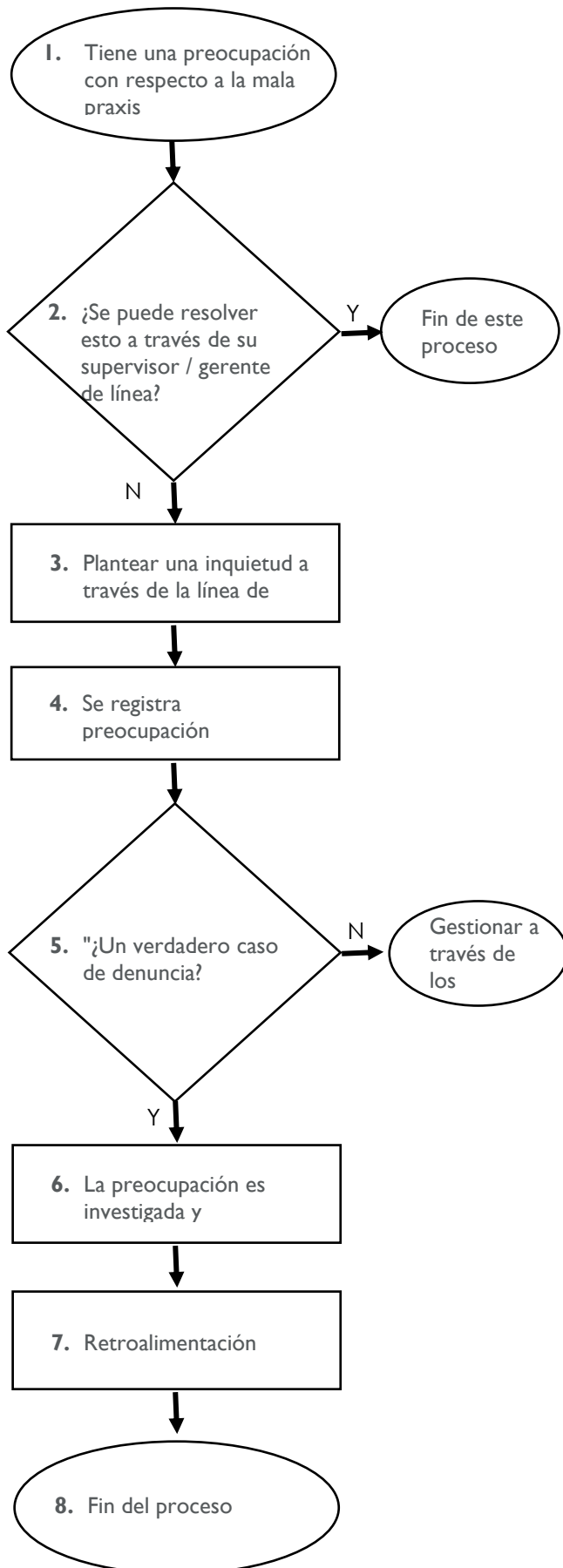
Mitie se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera correcta y apropiada, de acuerdo con todos los requisitos legales pertinentes, y a mantener una cultura abierta con los más altos estándares de honestidad y responsabilidad. Si tiene alguna inquietud sobre cualquier actividad que pueda constituir una infracción de la ley aplicable o de cualquier política de Mitie, plantee el problema lo antes posible, ya sea con un miembro apropiado del equipo de gestión de Mitie, como el equipo legal del grupo, o a través de nuestra línea directa de denuncia de irregularidades.

Contamos con un servicio independiente y confidencial de "Speak Up", operado por EthicsPoint, si tiene conocimiento de cualquier problema relacionado con la intimidación, el acoso, la discriminación, la salud y la

seguridad, la corrupción y el fraude. Usted tiene la responsabilidad de hablar cuando vea un comportamiento o asuntos que sean inconsistentes con los requisitos del Manual del Empleado y las políticas y procedimientos que respalda. Si tiene conocimiento de algún problema relacionado con las áreas anteriores, comuníquese a su gerente de línea, comuníquese con People Support a través de AskHR en People Hub o llame al 0330 1234 005. También puedes llamar a la línea Speak Up de forma confidencial al 0800 949 6388 o a través de <http://mitiespeakup.ethicspoint.com/>.

Hay algunos escenarios en el Apéndice I que pueden ayudarlo a determinar si debe plantear una inquietud a través de EthicsPoint o comunicarse con Soporte de Personas en primera instancia.

## Proceso



## Responsabilidades

### 1. Nadie:

- Puede plantear preocupaciones sobre la mala praxis en una etapa temprana y de la manera correcta.
- Si sabe o sospecha razonablemente que otro empleado de Mitie o un tercero (por ejemplo, cliente, proveedor, agente u otro representante de Mitie) ha cometido soborno o cualquier otra forma de corrupción, debe plantear su inquietud sin demora.

### 2. Nadie

- Le recomendamos que plantee cualquier inquietud a su supervisor o gerente de línea para que lo resuelva. Este proceso normalmente será todo lo que se requiera para lograr un resultado satisfactorio.
- Si hay ocasiones excepcionales en las que se siente incapaz de discutir un problema de esta manera, o en las que dicha discusión no resuelve el problema, continúe con los pasos a continuación, ya que esta es una forma sencilla de plantear cualquier inquietud basada en el trabajo.

### 3. Nadie

Puede plantear su inquietud de las siguientes maneras:

Puede llamar por teléfono 0800 949 6388 al:

Puede registrar una inquietud a través de: <http://mitiespeakup.ethicspoint.com/>

### 4. Servicios externos de denuncia de irregularidades (EthicsPoint)

- Registra la inquietud.
- Pasa los detalles del caso al miembro del equipo de gestión de denuncias correspondiente.

### 5. Miembro del Equipo de Gestión de Denuncias

- Evalúa la naturaleza de la convocatoria para determinar si el procedimiento de denuncia de irregularidades representa el canal adecuado para la investigación y resolución de este caso o si el caso es algo que debe gestionarse a través de los procedimientos de RRHH de Mitie. En este último caso, la información de la llamada se transmite a RRHH para que la gestione. Si es lo primero, el proceso continúa.

### 6. Miembro del Equipo de Gestión de Denuncias

- Cualquier inquietud planteada sobre mala praxis financiera puede involucrar a las funciones de Recursos Humanos del Grupo, Auditoría Interna del Grupo y Finanzas del Grupo, según sea necesario.
- Cualquier inquietud planteada sobre soborno, evasión fiscal o facilitación de la evasión fiscal o cualquier otra forma de corrupción debe involucrar al Asesor Jurídico Adjunto y a la Auditoría Interna del Grupo.
- Se tomarán las medidas de seguimiento apropiadas para abordar el problema.
- Si se considera apropiado, el miembro del Equipo de Gestión de Denuncias puede designar a otra persona para investigar el caso, sin embargo, se mantendrá la supervisión por parte del miembro del Equipo de Gestión.
- Todas las inquietudes se tratarán de manera imparcial, teniendo en cuenta la gravedad de la preocupación planteada para determinar qué medidas tomar, y posteriormente también podrán ser informadas al Comité de Auditoría para su consideración.

### 7. Miembro del Equipo de Gestión de Denuncias

- Si bien el propósito del procedimiento es permitirnos investigar posibles negligencias y tomar las medidas adecuadas para tratarlas, le daremos la

mayor cantidad de comentarios que podamos. Debe dejar sus datos de contacto para que podamos responderle. Tenga en cuenta que es posible que no podamos decirle la acción precisa que tomamos cuando esto infrinja un deber de confidencialidad que le debemos a otra persona.

## Apéndice I – Cómo decidir si el caso es un "verdadero" Whistleblowing

### Escenario 1 – ROBO

En las últimas semanas, ha notado que un colega carga equipos de andamios en una camioneta Mitie en varias ocasiones cuando el supervisor no está cerca. A continuación, abandona las instalaciones del cliente durante 2-3 horas y regresa con una furgoneta vacía. Decides preguntarle a tu colega qué está haciendo y te dice que está pidiendo prestado el equipo durante una o dos semanas para realizar trabajos en su propiedad. Todavía no se le ha visto devolver nada del material que se ha llevado.

#### ¿Qué debes hacer?

SPEAK UP - El uso o la sustracción no autorizados de la propiedad de la empresa es un robo. Utilizar el tiempo de la empresa para llevar a cabo tareas personales tampoco es correcto. Si lo ves, habla. Debe informarlo a la alta gerencia o llamar a la línea directa de Speak Up al 0800 949 6388 o plantear una inquietud a través de <https://mitiespeakup.ethicspoint.com>

### Escenario 2 – BULLYING

Un colega de tu equipo critica constantemente tu trabajo y te perjudica en las reuniones. Ha estado haciendo comentarios negativos sobre ti a otros colegas desde que comenzaste en la oficina hace unos meses. En las reuniones, ella se atribuye el mérito de las piezas de trabajo que usted ha hecho. Te sientes incómodo hablando directamente con ella al respecto porque es popular en el equipo y es vista como una trabajadora eficiente y una "estrella brillante".

#### ¿Qué debes hacer?

Esto es acoso. Debe plantear este problema a su superior jerárquico para que le aconseje sobre cómo abordar estos comportamientos. También puede obtener orientación y asesoramiento de People Support a través de AskHR en People Hub o llamando al 0330 1234 005.

### Escenario 3 - SOBORNO

Su gerente quiere contratar una nueva empresa de techado para el contrato del cliente, ya que el proveedor actual no está funcionando de acuerdo con las expectativas. Escuchas a tu gerente diciéndole a un colega que le ha pedido a uno de los posibles proveedores que le dé un presupuesto para las reparaciones del techo de su propia casa. Más tarde, un empleado de la empresa de techado se entera de que el trabajo en la propiedad del administrador se realizó de forma gratuita. A continuación, se eligió al proveedor para que se convirtiera en el subcontratista preferido para todos los trabajos de techado en el contrato del cliente.

#### ¿Qué debes hacer?

El acto de dar o recibir algo de valor para influir en una decisión comercial es soborno. Es posible que la decisión comercial de su gerente se haya visto influenciada por la obtención de servicios gratuitos del proveedor. Si lo ves, habla. Debe informarlo a la alta gerencia o llamar a la línea directa de Speak Up al 0800 949 6388 o plantear una inquietud a través de <https://mitiespeakup.ethicspoint.com>

### Escenario 4 – FRAUDE

Recientemente se han recibido algunas facturas por el personal de las empresas de trabajo temporal utilizado en el contrato. Su gerente le ha pedido que retrase el registro de estas facturas durante un par de meses, ya que se espera un gran pago del cliente en cualquier momento que se utilizará para pagar los saldos adeudados. Le pregunta a su gerente si se ha hecho un devengo por estos costos de agencia, pero no obtiene una respuesta.

#### ¿Qué debes hacer?

HABLE - Es posible que su gerente haya pasado por alto la acumulación. Si este no parece ser el caso, la manipulación de las transacciones financieras para retrasar el reconocimiento de un gasto es un fraude. Las facturas deben contabilizarse en las cuentas tan pronto como se reciban para garantizar el pago oportuno. Los costes en los que se haya incurrido pero que aún no se hayan pagado deben reconocerse en el balance como un gasto devengado. Si lo ves, habla. Debe informarlo a la alta gerencia o llamar a la línea directa de Speak Up al 0800 949 6388 o plantear una inquietud a través de <https://mitiespeakup.ethicspoint.com>

### Escenario 5 – DISCRIMINACIÓN

Tus colegas suelen bromear diciendo que es hora de que te retires. Después de un tiempo, esto comienza a molestarte, ya que crees que tus competencias están siendo cuestionadas.

#### ¿Qué debes hacer?



Esto podría ser discriminación. Debe plantear este problema a su superior jerárquico para que le aconseje sobre cómo abordar estos comportamientos. También puede obtener orientación y asesoramiento de People Support a través de AskHR en People Hub o llamando al 0330 1234 005.