



[Sobre el Canal Ético GRUPO GAMBOA](#)  
[Comunicación –Aspectos generales](#)  
[Seguridad y confidencialidad de la comunicación](#)  
[Contacto](#)

## Canal Ético GRUPO GAMBOA: Preguntas frecuentes

### [Sobre el Canal Ético GRUPO GAMBOA](#)

#### ¿Por qué GRUPO GAMBOA tiene un Canal Ético?

El Canal Ético se ha establecido para proporcionar a los socios, directivos, personas trabajadoras de GRUPO GAMBOA, así como a clientes, proveedores, colaboradores y otras personas ajenas a GRUPO GAMBOA, un medio para comunicar de manera segura y confidencial, ya sea de forma anónima o no, cualquier acción u omisión que pueda implicar una conducta ilegal, poco ética, que viole las políticas y/o normas corporativas internas, o que de alguna manera, sea incompatible con el Código de Conducta y Ética Empresarial de GRUPO GAMBOA, accesible en <https://www.grupogamboa.com/gamboa/canal-etico>.

#### ¿Cómo presentar una comunicación al Canal Ético GRUPO GAMBOA?. Canales habilitados.

Cualquier comunicación de una presunta irregularidad, puede realizarse a través de uno de los canales que se detallan a continuación:

**Canal preferente: vía internet**, a través de la plataforma ITHIKIOS gestionado por un tercero.

Otros **canales alternativos**:

- **Correo postal**, a la atención de: Canal Ético GRUPO GAMBOA, C/ Antonia Rodríguez Sacristán N° 6, 28044, Madrid, Madrid, España. .
- **Reunión presencial**: Puede comunicar presuntas irregularidades en persona. Es necesario reservar cita previa a través del correo electrónico: [canaletico@ggamboa.es](mailto:canaletico@ggamboa.es)  
*Nota: en este caso se fijará la reunión dentro del plazo máximo de 7 días de haber recibido la petición.*

#### ¿Quién opera el Canal Ético (vía internet) de GRUPO GAMBOA?

GRUPO GAMBOA ha encargado la gestión de su Canal Ético (vía internet) a una organización externa independiente, Digital Products Development SL empresa especializada en ofrecer

sistemas de gestión de canales de denuncia internos para empresas. Este proveedor es titular de la plataforma ITHIKIOS, que garantiza la seguridad y confidencialidad de la información y los datos.

En relación con las comunicaciones cursadas vía internet, a través de la plataforma ITHIKIOS, esta recopila de forma confidencial la información proporcionada por el informante y posteriormente transmite la comunicación a GRUPO GAMBOA, con el fin de proceder a efectuar un seguimiento e investigación de la comunicación recibida.

### ¿Qué es ITHIKIOS?

ITHIKIOS es una plataforma de comunicación completa y confidencial creada y gestionada por Digital Products Development SL, y que permite comunicar conductas irregulares o ilícitas. Puede acceder a información adicional en <https://ithikios.com/>.

### ¿Dónde está la plataforma ITHIKIOS?

El canal ético (vía internet funciona sobre una plataforma externa, <https://ithikios.com>). Esta empresa recibe las comunicaciones y las envía automáticamente a GRUPO GAMBOA para su evaluación. Los servidores de **ITHIKIOS** están en CPD's en territorio europeo. Sus datos están encriptados para evitar al máximo los riesgos de intrusión.

## Comunicación –Aspectos generales

### ¿Qué conductas se deben o pueden comunicar a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA?

A través del Canal Ético GRUPO GAMBOA (vía internet, correo postal o reunión presencial), se puede comunicar cualquier preocupación, sospecha razonable, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan, y que consistan en:

- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal (**Delitos**).
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de **infracciones administrativas graves o muy graves**.
- Acciones u omisiones que puedan constituir **infracciones del Derecho de la Unión Europea y que afecten a los intereses financieros de la Unión ó incidan en el mercado interior**.
- Cualquier **incumplimiento del Código de Conducta y Ética Empresarial** de GRUPO GAMBOA, así como de otras **políticas, normas corporativas internas que integren el sistema de cumplimiento de GRUPO GAMBOA**.

### ¿Qué hacer si no está seguro de la conducta que desea comunicar?

Durante el proceso de comunicación vía internet, a través de la plataforma ITHIKIOS, el informante tendrá la opción de seleccionar la "conducta " que desea comunicar.

No obstante, en caso de no estar seguro sobre el "enquadre" legal de la conducta irregular a informar, podrá igualmente realizar la comunicación, describiendo de la forma más detallada posible, así como aportar documentación o pruebas que acompañen el informe sobre cualquier acción u omisión que considere contraria a la legalidad vigente o al Código de Conducta y Ética Empresarial de GRUPO GAMBOA, o de cualquier otra política, procedimiento o norma interna de GRUPO GAMBOA.

Una vez recibida la comunicación, la información será revisada y en su caso, categorizada por la/s persona/s autorizada/s por GRUPO GAMBOA para gestionar el Canal Ético.

### ¿Quién puede efectuar una comunicación a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA?

Cualquier persona interna o externa de las mencionadas en el siguiente listado, puede efectuar una comunicación a GRUPO GAMBOA a través de su Canal Ético, ya sea por Internet, correo postal o presencial:

- a) Los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al Órgano de Administración, Dirección o supervisión, incluidos miembros ejecutivos y no ejecutivos de GRUPO GAMBOA.
- b) Las personas trabajadoras de GRUPO GAMBOA, cualquiera sea su contrato, puesto o función en la "organización".
- c) Los autónomos.
- d) Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, consultores, agentes, distribuidores, representantes y otros colaboradores de GRUPO GAMBOA.
- e) Clientes.
- f) Ex trabajadores, voluntarios, becarios, trabajadores en períodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración.
- g) Candidatos a puestos de trabajo, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual en GRUPO GAMBOA.

### **¿Quiénes pueden estar afectados por la comunicación recibida a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA?**

Pueden ser personas afectadas o mencionadas en la comunicación recibida a través del Canal Ético (vía internet, correo postal o reunión presencial), todas aquellas personas que estén sujetas a la autoridad y control de GRUPO GAMBOA, en virtud de una relación de índole laboral o mercantil y que actúen por cuenta y en beneficio de la misma, que hayan cometido alguna presunta irregularidad. Por ejemplo:

- Las personas pertenecientes al Órgano de Administración, Dirección o supervisión, incluidos miembros ejecutivos no ejecutivos de GRUPO GAMBOA;
- Las personas trabajadoras de GRUPO GAMBOA, cualquiera sea su contrato, puesto o función en la "organización"
- Contratistas, subcontratistas, proveedores, y otros colaboradores de GRUPO GAMBOA.

### **¿Por qué debe comunicar lo que sabe a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA? ¿En qué le beneficia?**

Todos tenemos el derecho de trabajar en un entorno positivo y, de la mano de este derecho, va la responsabilidad de actuar de forma ética y de informar a través de los canales habilitados por GRUPO GAMBOA (vía internet, correo postal o reunión presencial) si alguien no se está comportando adecuadamente.

Gracias a esta colaboración conjunta, logramos mantener un entorno saludable y productivo. Además, cualquier conducta inapropiada o ilícita a nivel corporativo puede poner en riesgo la existencia de la Organización en sí misma y exponerla a graves sanciones.

### **¿La dirección realmente quiere que informe?**

**Sí.** Podría darse el caso de que Ud. detecte una actividad que le inquiete. Si usted informa, se podrá minimizar su posible impacto negativo para las personas trabajadoras, la Organización y la sociedad en general. Asimismo, su información puede contribuir a detectar cuestiones que puedan mejorar la cultura corporativa.

### **¿Qué ocurrirá si su jefe u otros responsables están implicados en una conducta irregular?**

El sistema y la distribución de informes del Canal Ético GRUPO GAMBOA a través de la

plataforma ITHIKIOS (vía internet), garantiza que las partes implicadas en una presunta irregularidad no sean informadas sobre, ni puedan acceder a, aquellos informes en los que se les haya mencionado.

## ¿Cuándo puede comunicarse a través del Canal Ético (vía internet) de GRUPO GAMBOA?

El Canal Ético GRUPO GAMBOA (vía internet) está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

El Canal Ético (vía internet) está accesible a través de:

### 1) Web corporativa

<https://www.grupogamboa.com/gamboa/canal-etico>

## ¿A dónde va su comunicación cursada vía internet? ¿Quién tendrá acceso a ella?

La comunicación efectuada a través del Canal Ético (vía internet) se registra directamente en el servidor seguro de ITHIKIOS. ITHIKIOS pone estos informes a disposición exclusiva de determinadas personas autorizadas de GRUPO GAMBOA encargadas de evaluarlos, investigarlos y sujetos a estrictos compromisos de confidencialidad.

Asimismo, las comunicaciones efectuadas por otros canales alternativos (postal, reunión presencial), serán tratadas únicamente por personas autorizadas de o por nuestra Organización.

## ¿Debe utilizar el Canal Ético siempre que tenga una duda, inquietud o sugerencia?

**No.**

En caso de tener alguna duda, inquietud o sugerencia de índole ética y/o vinculada al Código de Conducta y Ética Empresarial de GRUPO GAMBOA, la "Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante" y/o el "Procedimiento de Gestión de informaciones recibidas en el Canal Ético", podrá dirigirse al Encargado de Cumplimiento de GRUPO GAMBOA, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [canaletico@ggamboa.es](mailto:canaletico@ggamboa.es), indicando como referencia "Consulta" o en su caso "Sugerencia" CANAL ÉTICO.

## ¿Cómo funciona el Canal Ético GRUPO GAMBOA?

### A través del sitio web (vía internet)

En caso de presentar una comunicación vía internet, a través de la plataforma ITHIKIOS, a la que se puede acceder a través de la página web corporativa <https://www.grupogamboa.com/gamboa/canal-etico>, la herramienta le solicitará que proporcione la información requerida para poder llevar a cabo la investigación de la conducta comunicada.

Se le dará la opción de permanecer en el anonimato o de proporcionar su nombre y detalles de contacto.

Una vez que haya completado su comunicación, se le proporcionará un "Código de acceso" y se le pedirá que cree una contraseña.

Podrá volver al sitio web en cualquier momento después de enviar su comunicación para actualizarla, utilizando su "Código de acceso" y su contraseña.

GRUPO GAMBOA procurará acusar recibo de su comunicación en un plazo máximo de 7 días naturales, y es posible que también le remita preguntas de seguimiento para investigar más a fondo el asunto.

Tanto si presenta su comunicación mediante **vía internet** o por otros canales alternativos (**postal, reunión presencial**), serán tratadas únicamente por personas autorizadas de o por nuestra Organización, para fines de investigación y seguimiento.

### **¿Qué ocurre si extravía su "Código de acceso" u olvida la contraseña creada en las comunicaciones efectuadas vía internet, a través de la plataforma ITHIKIOS?**

Lamentablemente, y por motivos de seguridad, solo el informante conoce su código de acceso y su clave. Si pierde cualquiera de ellos, no podrá hacer un seguimiento de la comunicación, eso no quiere decir que la comunicación no siga su curso, simplemente que no podrá ver como avanza, ni aportar más información si la empresa lo requiere.

### **¿Cuándo recibirá una respuesta a su comunicación? Plazos.**

Cuando envíe una comunicación a través del Canal Ético (vía internet, correo postal), nos comprometemos a dar una respuesta inicial en un **plazo máximo de 7 días naturales**, siguientes a su recepción.

En el caso de reunión presencial, será efectuada en un lugar habilitado al efecto y con condiciones de confidencialidad, en el **plazo máximo de 7 días** desde su petición. En este caso, se levantará acta, que se extenderá y firmará por duplicado, sirviendo la misma de acuse de recibo. Se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar con su firma el contenido del acta.

En algunos casos, es posible que se le requiera información adicional sobre el caso para que podamos seguir investigando el asunto. Si decide dar su nombre e información de contacto, el correspondiente personal autorizado de la Organización se pondrá en contacto con usted. La investigación y seguimiento de los hechos comunicados, puede requerir a menudo una investigación más detallada y exhaustiva que podría llevar más tiempo en completarse. En este sentido se ha establecido un **plazo máximo de tres (3) meses** a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se hubiese remitido un acuse de recibo al informante, a **tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete días naturales después de efectuarse la comunicación**, para efectuar la investigación interna de la comunicación recibida salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este **podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales**.

### **¿Puede presentar una comunicación de forma anónima? Si se identifica, ¿se mantendrá la confidencialidad de su identidad?**

En el proceso de información de irregularidades usted podrá decidir si informa de sus datos personales o no. Si decide no hacerlo, deberá establecer su propio seguimiento mediante el canal vía internet para ver los avances y la resolución. El canal vía internet le ofrecerá un usuario y clave para acceder al avance de la comunicación efectuada. Este canal es independiente de GRUPO GAMBOA y no registra información de la IP desde donde se conecta.

De la misma manera, si Ud. presenta su comunicación a través de otros canales alternativos (postal), puede elegir hacerlo de forma anónima. Si proporciona su nombre u otra información de identificación, su identidad se tratará como confidencial.

### **¿Qué ocurre si recuerda algo importante sobre la conducta irregular comunicada una vez presentada la comunicación? o ¿qué ocurre si la empresa tiene más preguntas acerca de su informe?**

Cuando envíe un informe a través de la plataforma ITHIKIOS vía internet se recibe un número aleatorio y único ("Código de acceso") y se le solicitará que cree una contraseña.

Podrá volver a entrar a la plataforma y acceder al informe original para incorporar detalles o

responder a preguntas planteadas por las personas autorizadas de la Organización que gestionan el Canal. Le recomendamos encarecidamente que acceda de nuevo a la plataforma ITHIKIOS en el momento oportuno para responder a las preguntas de la Organización.

De la misma manera, si Ud. presenta su comunicación a través de otros canales alternativos (postal o reunión presencial), posteriormente podrá aportar detalles adicionales o responder a preguntas planteadas por las personas autorizadas de la Organización, en la medida que podamos contactar con Ud.

### **¿Las actualizaciones de un informe son igual de seguras que el informe inicial?**

SI. La confidencialidad de cualquier correspondencia mantenida a través de la plataforma ITHIKIOS (vía internet) es igual de estricta que la del informe inicial, al amparo del anonimato y la confidencialidad.

### **¿Quién responde a las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA?**

Las comunicaciones se transfieren al personal designado y autorizado por la Organización. En este sentido, el Consejo de Administración de GRUPO GAMBOA, ha designado al Comité de Cumplimiento/Compliance de GRUPO GAMBOA, como responsable "interno" del Sistema interno de Información, quien se responsabiliza de la tramitación diligente de las informaciones recibidas a través de los canales de información habilitados.

Asimismo el Comité de Cumplimiento/Compliance, ha delegado en uno de sus miembros, el Encargado de Cumplimiento (Chief Compliance Officer) de GRUPO GAMBOA, la gestión del sistema y la tramitación de los correspondientes expedientes de investigación, siendo la persona encargada de mantener la comunicación con el informante y, en caso necesario, recabar del mismo información adicional y de darle respuesta.

### **¿Cuál es la política aplicable al tratamiento de los datos personales?**

GRUPO GAMBOA garantiza que los datos que puedan ser proporcionados a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA, se tratarán de manera lícita y adecuada y de conformidad con la Política de Privacidad del Canal Ético. Se requiere la lectura y aceptación de la Política de privacidad del Canal Ético de GRUPO GAMBOA antes de enviar su informe, por internet o teléfono. Esta política de privacidad podría sufrir cambios. Una versión actualizada estará siempre disponible en nuestro apartado de privacidad en nuestra **web**. Sugerimos consultar periódicamente.

### **¿Qué sucede si alguien sobre quien ha presentado una comunicación descubre que la ha presentado Ud.?**

La información de presuntos incumplimientos no solamente **es un derecho, sino que, además, es una obligación** para cualquier colaborad@r de GRUPO GAMBOA, con independencia del tipo de relación laboral, societaria o mercantil existente.

Adicionalmente, clientes, proveedores, subcontratistas, socios de negocio u otros colaboradores tienen el derecho de informar a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA.

La política de GRUPO GAMBOA anima por lo tanto a comunicar irregularidades, así como proteger contra represalias a las personas que presenten esas comunicaciones, así como a sus allegados. Como se manifiesta en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, y en nuestra "Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante", **GRUPO GAMBOA no permite discriminación, penalización ni represalia de ningún tipo por presentar comunicaciones de buena fe sobre comportamientos ilegales o no éticos.**

Las represalias son una grave violación de la normativa vigente y de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial y cualquier represalia por parte de alguna persona de GRUPO GAMBOA, está sujeta a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

Si Ud. considera que ha sufrido represalias por haber hablado o participado en una investigación, le rogamos que plantee sus preocupaciones utilizando el Canal Ético GRUPO GAMBOA.

**¿Puede tener inconvenientes por contactar a través del Canal Ético GRUPO GAMBOA?  
¿Necesita aportar pruebas de que alguien está haciendo algo incorrecto antes de presentar una comunicación?**

Le animamos a presentar cualquier comunicación legítima y de buena fe, incluso si carece de pruebas de que se esté cometiendo un acto ilícito o contrario a nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial.

No obstante, debe tener en cuenta que presentar intencionalmente acusaciones falsas mediante cualquier canal es un asunto legal grave.

## **Seguridad y confidencialidad de la comunicación**

**¿Cómo puedo aumentar el anonimato al informar de una irregularidad, a través de internet utilizando la plataforma ITHIKIOS?**

Algunos consejos para conseguir el máximo anonimato, son:

- Asegúrese de que en la descripción de la comunicación no incluye información con la que sea fácil identificarle. Lo mismo aplica a los documentos que adjunte como posibles pruebas.
- No informe desde un ordenador conectado a la red de la empresa, incluido un móvil conectado a la wifi corporativa. Ithikios no registra información, pero antes de llegar a nuestros sistemas debe pasar por los propios sistemas de control como proxy's o firewalls y puede haber configuraciones que permitan saber a qué servicios se conecta.
- Puede utilizar el navegador de código abierto TOR, que anonimiza la dirección IP.

## **Derecho de acudir a un Canal Externo- Otros derechos**

GRUPO GAMBOA reconoce el derecho que tiene cualquier informante, de acudir directamente o después de haber efectuado una comunicación a través del "Canal Ético GRUPO GAMBOA" a un **sistema público de información ("Canal Externo")**, gestionado por una autoridad pública, la Autoridad Independiente de Protección del Informante ("A.A.I") o en su caso las autoridades autonómicas o europeas que se creen con tal cometido.

GRUPO GAMBOA reconoce igualmente, que el informante en última instancia, podrá efectuar una revelación pública de la infracción de la que hubiese tenido conocimiento, en el supuesto que tras haber realizado la comunicación por el Canal interno de GRUPO GAMBOA o al "Canal Externo" gestionado por la "A.A.I", no se hayan tomado medidas apropiadas al respecto en el plazo establecido y entienda que se da una situación de peligro inminente para el interés público.

## **Contacto**

**¿Cómo contactar con GRUPO GAMBOA si tiene preguntas adicionales sobre el Canal Ético?**

Puede ponerse en contacto a través de:

- La siguiente dirección de correo electrónico: [canaletico@ggamboa.es](mailto:canaletico@ggamboa.es), indicando como referencia "Consulta" o en su caso "Sugerencia" CANAL ÉTICO.