



Procedimiento de Gestión del Canal Ético

Versión 3.0 - Válida a partir del 13 de junio de 2023

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Legislación aplicable	4
4. Cuestiones generales relacionadas con la realización de consultas y comunicaciones	4
5. Salvaguardas del Canal Ético y del Procedimiento de Investigación	6
6. Fomento del uso del Canal Ético y normas de uso	10
7. Gestión de las consultas y de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético	10
8. Actualizaciones y mejoras	12
9. Información sobre la aprobación y la revisión	13
ANEXO I - España	14

1. Introducción

El presente Procedimiento de Gestión del Canal Ético (el «**Procedimiento**») tiene como objetivo desarrollar el funcionamiento del Canal Ético de GLOVOAPP23, S.A. y de todas las filiales de su grupo empresarial (en adelante, conjuntamente, la «**Empresa**» o «**Glovo**»).

Establece el procedimiento para gestionar las consultas y las comunicaciones y para investigar las comunicaciones, así como, en su caso, el procedimiento sancionador de los actos delictivos o de las acciones u omisiones que infrinjan la legislación local aplicable, el Derecho de la Unión Europea, el Código de Ética y cualquier otra norma interna. Describe los elementos clave, incluidos aquellos humanos, de organización y documentales, que Glovo emplea para investigar y determinar el alcance de las alegaciones y gestionar las consultas relacionadas con el Modelo de Cumplimiento.

Glovo forma parte del Grupo Delivery Hero. Por lo tanto, el contenido del presente Procedimiento y del resto de políticas y procedimientos de cumplimiento se ajusta a las políticas, procedimientos y directrices internas del Grupo.

El Oficial de Cumplimiento de la sede central y el Oficial de Cumplimiento local¹ del país afectado por la consulta o la comunicación se encargan de aplicar el Procedimiento. Al recibir una notificación de una posible infracción, el Oficial de Cumplimiento de la sede central debe iniciar la investigación correspondiente y, toda la organización, las áreas de expertos, el Comité de Cumplimiento de la sede central y los Comités de Cumplimiento regionales, si existen, deberán ayudarle a hacerlo. Todas las personas, en todos los

¹ En el caso de los países que todavía no hayan designado un Oficial de Cumplimiento local, se considerará que cualquier mención a dicho Oficial realizada en virtud del presente Procedimiento hará referencia al experto local que asista al Oficial de Cumplimiento de la sede local para gestionar las consultas y las comunicaciones.

niveles de Glovo, se esforzarán por garantizar que el Procedimiento se aplique de forma real y eficaz, y todas las partes involucradas deberán seguirlo.

En caso de discrepancia entre la versión en inglés del Procedimiento y las distintas traducciones del mismo, prevalecerá la versión en inglés.

2. Ámbito de aplicación

Ámbito corporativo: el presente Procedimiento se aplica a las compañías del grupo empresarial, incluidas las filiales sobre las que Glovo ejerza un control real o en las que ocupe un cargo en los órganos administrativos. No obstante, las compañías del grupo empresarial ubicadas en países distintos de España podrán regirse por otras normas específicas si así lo exigen sus leyes aplicables. La normativa específica que se aplica a cada región formará parte del presente Procedimiento mediante un anexo. Cualquier conflicto que pueda surgir entre el presente Procedimiento y la normativa específica se comunicará al Oficial de Cumplimiento de la sede central y, en su caso, se aplicarán la normativa o los requisitos más restrictivos. En caso de duda sobre qué norma debe aplicarse, prevalecerá la legislación local.

Ámbito personal: el presente Procedimiento se aplica a todos los niveles de Glovo, incluidos órganos de dirección, cargos directivos, organismos de control y el resto de empleados de Glovo (en adelante, «personal de Glovo»).

Ámbito relacional: el presente Procedimiento se aplica a cualquier persona que, en un contexto profesional o laboral, detecte posibles infracciones, independientemente de si su relación profesional o laboral ha finalizado. Esto incluye, entre otros, proveedores de Glovo, usuarios de la aplicación Glovo (*Partners* y repartidores), becarios, candidatos, personas que ayudan al informante, personas del

círculo del informante que pueden sufrir represalias y empresas propiedad del informante. Si esto no es posible, los contratos se celebrarán únicamente con empresas que tengan políticas o procedimientos similares.

Ámbito geográfico: el presente Procedimiento se aplica a todas las relaciones públicas y privadas que Glovo establezca en cualquier ámbito geográfico, tanto a nivel nacional como internacional.

3. Legislación aplicable

El presente Procedimiento cumple con la siguiente legislación:

- El Código Penal español.
- La Ley de Enjuiciamiento Criminal española.
- La Ley de Enjuiciamiento Civil española.
- El Reglamento (UE) 679/2016, de 27 de abril de 2016: Reglamento General de Protección de Datos («**RGPD**»).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de 2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales («**LOPD**»).
- La Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (la «**Directiva de Protección de Informantes**»).
- La Ley española 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Cualquier otra legislación conforme a la que Glovo opere y deba cumplir.

El presente Procedimiento se adaptará a cualquier cambio legislativo que se produzca en España y en los países en los que Glovo tenga actividad de cualquier tipo,

así como a los criterios establecidos en las sentencias del Tribunal Supremo, del Tribunal Constitucional, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y, del mismo modo, cumplirá con las directrices establecidas en las guías, informes y resoluciones de la administración pública nacional o europea.

Asimismo, Glovo cumplirá con la normativa local que sea de aplicación en los países en los que opera. En este caso, las particularidades normativas que se apliquen a cada país o región formarán parte del presente Procedimiento mediante un anexo. Cualquier conflicto que pueda surgir entre el presente Procedimiento y la normativa específica se comunicará al Oficial de Cumplimiento de la sede central y, en su caso, se aplicarán las disposiciones de la normativa más restrictiva. En caso de duda sobre qué norma debe aplicarse, prevalecerá la legislación local.

4. Cuestiones generales relacionadas con la realización de consultas y comunicaciones

A) Identificación de los canales de denuncia internos preferidos. Glovo pone a disposición de sus empleados y terceros un Canal Ético para realizar consultas o comunicar posibles infracciones. Se puede acceder digitalmente al Canal Ético a través de los siguientes canales:

- El formulario web glovo.c-etico.es
- La dirección de e-mail compliance@glovoapp.com
- El [Portal DH](#).

El Oficial de Cumplimiento de la sede central recibirá las comunicaciones enviadas a través del Canal Ético y se encargará de acusar el recibo del informe y de llevar a cabo las investigaciones y deliberaciones oportunas hasta que decida archivar el caso o proponer una sanción si las comunicaciones incluyen información sobre un posible incumplimiento de la ley, del Código de Ética o de cualquier otra norma aplicable.

Si la consulta o la comunicación involucra a un país extranjero, el Oficial de Cumplimiento de la sede central deberá remitirla al Oficial de Cumplimiento local, que colaborará en las investigaciones y deliberaciones apropiadas hasta que el Oficial de Cumplimiento de la sede central decida archivar el caso o proponer una sanción si las comunicaciones incluyen información sobre un posible incumplimiento de la ley, del Código de Ética o de cualquier otra norma aplicable.

Si bien las comunicaciones se enviarán al Oficial de Cumplimiento de la sede central, las comunicaciones que se envían a través del formulario web glovo.c-etico.es de Glovo las recibirá inicialmente un proveedor de servicios externo especializado para fomentar el uso del Canal Ético y garantizar la confidencialidad del proceso y, en su caso, los derechos del informante, del interesado y del resto de afectados.

Las comunicaciones que se envíen a través del Portal de DH las recibirá inicialmente el equipo de Cumplimiento de DH. Se enviará una notificación al Oficial de Cumplimiento de la sede central, que se encargará de investigar o archivar el caso.

El proveedor externo (y DH en el caso del Portal DH) informará al Oficial de Cumplimiento de la sede central de todas las comunicaciones que reciba a través del formulario web para que dicho Oficial resuelva los asuntos o consultas planteados o inicie las investigaciones y deliberaciones oportunas hasta que decida archivar el caso o proponer una sanción. Si el caso involucra

a un país extranjero con un Oficial de Cumplimiento designado, el Oficial de Cumplimiento de la sede central no tomará la decisión, sino que remitirá el caso al Oficial de Cumplimiento local correspondiente de conformidad con la legislación local, si corresponde.

Glovo dispone de un Canal Ético en el que se reciben dos tipos de comunicaciones:

- **Consultas:** sobre el Modelo de Cumplimiento o su normativa interna.
- **Comunicaciones:** sobre posibles infracciones de la legislación local aplicable, la legislación de la Unión Europea, el Código de Ética o sus normas de aplicación.

Tanto las consultas como las comunicaciones pueden enviarse a través del formulario web, la dirección de e-mail compliance@glovoapp.com y el Portal de DH.

Si el informante transmite la información a través de otro canal, por ejemplo, por escrito a su responsable inmediato o en persona a un empleado de Recursos Humanos o al Oficial de Cumplimiento de la sede central, la persona que reciba la comunicación deberá remitirla al Oficial de Cumplimiento de la sede central, que a su vez deberá enviarla a través del Canal Ético.

Los empleados de Glovo que reciban información sobre una comunicación realizada a través del Canal Ético o por cualquier otro medio deberán guardar la más estricta confidencialidad y abstenerse, entre otras cosas, de comentar cualquier información que pueda revelar de forma directa o indirecta la identidad del informante, del interesado o de los afectados, y deberá comunicar dicha información al Oficial de Cumplimiento de la sede central o remitirla a través del Canal Ético.

Al enviar una consulta, deberán facilitarse datos de contacto para poder recibir una respuesta.

Cualquier persona que realice una comunicación podrá indicar su nombre o permanecer en el anonimato, en cuyo caso se recomienda que proporcione algún dato de contacto para que las acusaciones se puedan investigar adecuadamente y de forma más rápida y eficiente. Glovo también gestiona las comunicaciones que reciba el proveedor externo encargado de gestionar los datos personales del Canal Ético, pero bajo instrucciones expresas de no revelar dichos datos a Glovo.

Las comunicaciones incluirán el siguiente contenido, aunque algunos apartados son opcionales:

- **Consultas:**

1. Información o datos de contacto de la persona que envía la comunicación (obligatorio)
2. La empresa a la que hace referencia la consulta (obligatorio)
3. Una descripción de la consulta (obligatorio)
4. Pruebas (opcional)

- **Comunicaciones:**

1. Los datos del informante (opcional)
2. La empresa a la que hacen referencia los hechos, si se conoce (obligatorio)
3. Descripción de los hechos (obligatorio)
4. Pruebas (opcional)

Dado que cualquier alegación (incluidos los rumores infundados) pueden afectar a la reputación de una persona, y para poder investigar el caso de forma eficaz, Glovo solicitará al informante, en cualquier punto de la investigación y tantas veces como sea necesario, que facilite toda la información sobre las alegaciones que obren en su

poder, así como cualquier prueba de la que disponga, aunque el informante podrá decidir si proporcionar o no dicha información. Conviene comentar que no se tolerarán acusaciones falsas y que se puede sancionar al informante si se considera que la comunicación se ha hecho de mala fe basándose en indicios razonables de que las acusaciones no son ciertas y la información proporcionada es falsa, y los informantes estarán sujetos a medidas disciplinarias e incluso legales.

B) Canales externos de denuncia. En algunos países, el informante también puede transmitir la información a través de los canales de denuncia puestos a disposición del público por diversas autoridades, tales como:

- **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)**

https://anti-fraud.ec.europa.eu/index_es

- Otras autoridades locales (consulta el anexo correspondiente para obtener más información).

5. Salvaguardas del Canal Ético y del Procedimiento de Investigación

Todas las consultas y las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético contarán con las siguientes salvaguardas:

- i. **Medidas de seguridad:** el Canal Ético deberá contar con medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para evitar el riesgo de difusión, indisponibilidad y pérdida o destrucción de la información; es decir, medidas para garantizar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de las consultas y comunicaciones recibidas.

- ii. **Confidencialidad:** se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que realiza la comunicación, del informante y de los terceros mencionados en la comunicación, así como de los hechos mencionados en la misma, y solo podrá acceder a la comunicación el personal autorizado a tal efecto.
- iii. **Privacidad:** los datos personales se tratarán según lo dispuesto en la legislación vigente aplicable en materia de protección de datos.
- iv. **Respuesta diligente y razonada:** las consultas y comunicaciones se responderán en los plazos estipulados y siempre deberán estar debidamente motivadas y responder a cada una de las cuestiones planteadas.

Los informantes tendrán los siguientes derechos:

1. **Confidencialidad:** el informante tiene derecho a que no se revele su identidad sin su consentimiento expreso (tanto si facilita sus datos como si no los proporciona y su identidad se descubre posteriormente) a cualquier persona que no sea personal autorizado, salvo si lo exige una obligación necesaria en virtud de la legislación vigente o en el marco de una investigación en relación con un procedimiento judicial. En tal caso, se informará al informante de que se revelará su identidad, a menos que dicha información pueda comprometer la investigación o el procedimiento judicial.
2. **Anonimato:** el informante puede enviar la comunicación sin revelar su identidad.
3. **Sin represalias:** el informante nunca podrá ser objeto de represalias de

ningún tipo por realizar una comunicación de buena fe. Solo se le podrá sancionar si se considera que la comunicación se ha realizado de mala fe basándose en indicios razonables de que las acusaciones no son ciertas y de que la información proporcionada es falsa. El Oficial de Cumplimiento de la sede central, junto con los departamentos pertinentes, establecerá las medidas de seguimiento adecuadas para garantizar el cumplimiento de esta salvaguarda y, en caso necesario, implementará medidas para proteger a los interesados.

Información: el informante recibirá un acuse de recibo en un plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la comunicación en el Canal Ético. Además, el informante recibirá, en un plazo de tres (3) meses desde el acuse de recibo de la recepción de la comunicación por parte de Glovo (o si no se envió ningún acuse de recibo al informante, tres (3) meses a partir del vencimiento del periodo de siete días después de realizar la denuncia), información sobre el estado de la comunicación y, si procede, sobre las medidas que se han implementado o adoptado. Esto se entiende sin perjuicio de la comunicación que se enviará una vez finalizada la investigación.

Los interesados tendrán los siguientes derechos:

1. **Confidencialidad:** el interesado tiene derecho a que no se revele su identidad sin su consentimiento expreso a cualquier persona que no sea personal autorizado, salvo si lo exige una obligación necesaria en virtud de la legislación vigente o en el marco de una investigación en relación con un procedimiento judicial.
2. **Derecho al honor y presunción de inocencia:** el interesado tiene

derecho a la presunción de inocencia y, por lo tanto, no recibirá ningún tipo de sanción ni penalización hasta que se haya completado la investigación. No obstante lo anterior, si se determina durante la investigación que el interesado sigue incurriendo en una infracción, se podrán adoptar medidas provisionales, todo ello de conformidad con la legislación vigente en cada momento y con las limitaciones previstas en la misma.

3. Derecho a declarar y presentar pruebas:

el interesado tiene derecho a declarar en el Procedimiento de Investigación o a no autoincriminarse. También tendrá derecho a utilizar cualquier medio de prueba que considere oportuno para su defensa (como testigos, documentos, etc.). De cualquier modo, en cualquier investigación, el interesado debe tener la oportunidad de declarar y aportar pruebas antes de que finalice la investigación. El interesado también puede ir acompañado de un representante de los trabajadores o de un abogado para realizar la declaración, si así lo solicita con antelación y siempre que dicho representante o abogado no esté implicado en los hechos que se están investigando. Esta circunstancia se hará constar en el acta de la declaración.

4. Información:

el interesado tiene derecho a saber que es objeto de una comunicación y de los resultados de la investigación, a acceder al informe, a la información incluida en el expediente y a cualquier medida correctiva aplicable, salvo aquella información que esté expresamente prohibida por la ley, como la identidad de la persona que realiza la comunicación.

Se informará al interesado de la comunicación lo antes posible, siempre que ello no ponga en peligro la investigación, en cuyo caso se le informará de la comunicación antes de que se le cite a declarar. Si las acusaciones no son verdaderas o precisas o no constituyen una infracción, el interesado tendrá derecho a que se deje constancia de este hecho. En tal caso, si la investigación sobre esta persona era de conocimiento público, el Oficial de Cumplimiento de la sede central o el Oficial de Cumplimiento local pertinente, a petición del interesado, deberá enviar una comunicación interna a todos los miembros del departamento de esa persona o de cualquier otro departamento que se considere oportuno, según corresponda, en la que se indique que la investigación ha concluido y que las acusaciones no eran verdaderas o exactas o no constituían un delito.

5. Derecho a un proceso justo:

El interesado tiene derecho a un proceso justo de conformidad con la ley y el reglamento interno aplicable al proceso, que incluirá, además de lo anterior y, entre otras cosas, el cumplimiento de los plazos estipulados (sin retrasos indebidos), el derecho a que los encargados de la toma de decisiones sean objetivos e imparciales (sin conflicto de intereses) y el derecho a que las medidas que se adopten sean proporcionales a la gravedad de los hechos en cualquier caso (proporcionalidad de la sanción o de la penalización).

El Canal Ético debe diseñarse y gestionarse de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de protección de datos, por lo que debe cumplir con lo siguiente:

i. El Oficial de Cumplimiento y aquellas personas externas que le ayuden a gestionar y tramitar las comunicaciones recibidas serán las únicas personas que podrán acceder al contenido del Canal Ético.

ii. Los datos personales recogidos en el Canal Ético sólo podrán conservarse durante el tiempo necesario para decidir si se deben investigar las acusaciones. En cualquier caso, dichos datos personales deberán eliminarse del Canal Ético tres (3) meses después de su recogida. Si la comunicación no da lugar a ninguna actuación, la información se eliminará, salvo que la finalidad de conservarla sea dejar constancia del Modelo de Cumplimiento de Glovo. Las comunicaciones que no se admitan a trámite (es decir, que no se investiguen) solo se podrán conservar en el Canal Ético de forma anonimizada. No obstante lo anterior, podrán continuar tratándose los datos personales para investigar las acusaciones fuera del Canal Ético.

Los datos personales de las denuncias admitidas a trámite y el registro se mantendrán fuera del canal de recepción mientras dure la investigación y, por lo general, hasta un periodo máximo de diez (10) años a partir de la fecha de recepción de la denuncia. Sin embargo, el periodo máximo de retención puede ampliarse en algunos casos, por ejemplo, para demostrar el correcto funcionamiento del Modelo de Cumplimiento o cuando el evento denunciado constituye un delito y los datos deben conservarse durante los procedimientos legales correspondientes.

iii. Cualquier comunicación irrelevante y las comunicaciones con acusaciones que, tras investigarse,

se considere que no son verdaderas o exactas o no constituyen ningún tipo de irregularidad, se archivarán de inmediato. Eso sin perjuicio de que los datos y la información se almacenen en el repositorio adecuado.

iv. No se recopilarán datos personales que no sean relevantes para procesar una comunicación, y cualquiera que se recopile por accidente debe eliminarse sin retraso indebido.

v. En caso de que la información recibida contuviera datos personales de una categoría considerada especial (por ejemplo, datos personales que revelen el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, la afiliación sindical, datos genéticos, datos biométricos o datos relativos a la salud, la vida sexual o la orientación sexual de una persona), se eliminará inmediatamente del Canal Ético, a menos que resulte necesaria para llevar a cabo la investigación.

vi. Se informará al interesado y al informante, así como a cualquier tercero relacionado con los hechos, del tratamiento de los datos personales en un plazo razonable y, en cualquier caso, en el plazo máximo de un (1) mes a partir de la fecha de recepción de los mismos en el Canal Ético, salvo que ello pueda poner en peligro la investigación sobre la comunicación, en cuyo caso se les podrá informar al respecto después de un (1) mes pero en cualquier caso antes de la fecha de finalización de la investigación.

6. Fomento del uso del Canal Ético y normas de uso

Glovo llevará a cabo campañas de concienciación sobre el uso del Canal Ético de forma periódica para todos los empleados y fomentará la comunicación de cualquier conducta contraria a la ley o a la ética que hayan identificado o crean haber identificado.

Si no se recibe ninguna comunicación en el Canal Ético durante seis (6) meses, la empresa deberá verificar que el canal existe, que funciona correctamente y que los empleados tienen conocimiento del mismo. Si se identifica un problema, deberá resolverse inmediatamente (por ejemplo, enviando una comunicación interna a todos los empleados con información sobre cómo se protege a los informantes que utilizan el Canal).

La información o las normas de uso del Canal Ético incluirán, entre otras cuestiones:

1. Los principios fundamentales del Canal Ético y del Procedimiento de Investigación
2. Quién puede utilizar el Canal Ético
3. Qué tipos de comunicaciones se aceptan en el Canal Ético
4. Cómo hacer una comunicación a través del Canal Ético
5. Tiempos de respuesta
6. Los derechos y las garantías del informante y del interesado, en particular:
 - ★ El hecho de que no habrá represalias contra los informantes que actúen de buena fe. También se debe advertir sobre las consecuencias de realizar una comunicación falsa y el hecho de que hacerlo puede constituir una infracción.

- ★ La confidencialidad de la identidad del informante y de las investigaciones que se lleven a cabo.

7. Gestión de las consultas y de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético

Se aplican las siguientes definiciones al proceso de gestión de las consultas y de las comunicaciones:

- **Persona que realiza la consulta:** persona que envía una consulta sobre el Modelo de Cumplimiento de Glovo o la normativa interna de Glovo.
- **Comunicación:** cualquier información que revele una infracción o una posible infracción.
- **Informante:** persona que divulga o revela información sobre cualquier infracción que haya identificado.
- **Persona interesada:** persona a la que se acusa de la presunta infracción o que está relacionada.
- **Infracción:** cualquier conducta contraria a la ley, al Código de Ética de Glovo o a las políticas y a los procedimientos de Glovo, incluidas, entre otras:
 - o Cometer un delito, como fraude, soborno o cualquier otro tipo de corrupción.
 - o Incumplir una obligación contractual o legal.
 - o Mala gestión financiera o de otra índole.
 - o Conducta poco ética.

- o Poner en peligro la salud o la seguridad de cualquier persona.
 - o Causar daños graves al medioambiente.
 - o Discriminar a alguien o crear un ambiente de trabajo hostil.
- **Persona afectada:** la persona a la que se hace referencia en la comunicación.
- **Represalias:** cualquier acto u omisión causado de forma directa o indirecta por la comunicación del informante que cause o pueda causar un daño injustificado al informante en un contexto laboral. Algunos ejemplos son:
 - o Despido o suspensión
 - o Degradación o privación de un ascenso
 - o Negativa a proporcionar formación
 - o Evaluar a alguien negativamente en el trabajo o no dar buenas referencias
 - o Tomar medidas disciplinarias
 - o Acoso o intimidación
 - o Trato discriminatorio o poco favorable
 - o Negarse a renovar un contrato temporal o a convertirlo en permanente
 - o Modificar las condiciones laborales o de jubilación por otras menos favorables
 - o Daños a la reputación o inclusión en listas negras
 - o Trasladar al empleado a otra ubicación sin justificación, o rechazar un traslado
 - o Negarse a conceder a alguien un puesto en relación con un cargo o servicio
- **Gestor del Canal:** el tercero que recibe la comunicación y gestiona el Canal Ético.
- **Comité de Cumplimiento de la sede central:** el órgano, presidido por el Oficial de Cumplimiento de la sede central, con poderes autónomos de iniciativa y control que se encarga de velar por el cumplimiento del Modelo de Cumplimiento de Glovo.
- **Comité de Cumplimiento regional:** el Comité de Cumplimiento de la sede central puede nombrar un comité con funciones de control. En tal caso, dicho comité será responsable de asistir y apoyar al Comité de Cumplimiento de la sede central.
- **Responsable de la investigación:** la persona o comité que dirige la investigación sobre la comunicación a petición del Oficial de Cumplimiento de la sede central.
- **Departamento de Personal:** el departamento encargado de evaluar, proponer y, en su caso, imponer sanciones (en colaboración con el Comité de Cumplimiento de la sede central) a los empleados que hayan cometido una infracción.
- **Consejo de Administración:** el máximo órgano de la estructura de gobierno de la compañía, al que se debe informar de cualquier infracción muy grave y de aquellas infracciones cometidas por un director o *Partner* crítico del negocio.

8. Actualizaciones y mejoras

El presente Procedimiento se actualizará periódicamente para reflejar cualquier cambio en el Modelo de Cumplimiento.

Glovo verificará constantemente la aplicación del presente Procedimiento y propondrá las modificaciones oportunas en las siguientes circunstancias:

1. Si se produce cualquier cambio legislativo.
2. Si se pone de manifiesto que se han producido infracciones relevantes del presente Procedimiento.
3. Si se producen cambios significativos en Glovo o en sus actividades.
4. De acuerdo con las instrucciones de Delivery Hero.

9. Información sobre la aprobación y la revisión

Datos de contacto

Preparado por Responsable de la política	Equipo de GRC compliance@glovoapp.com
Verificado por	Comité de Cumplimiento
Aprobado por	Consejo de Administración

Marco de gobernanza de la política	
Tipo	Política
Periodo de revisión	Anual
Documentos relacionados	- Procedimiento de Investigación - Procedimiento Disciplinario
Confidencialidad	Externo

Registro de revisiones		
Versión	Fecha de la versión	Descripción de los cambios
1.0	2020	Creación de la Política de Denuncia de Irregularidades.
2.0	Julio de 2021	Se añaden más detalles al contenido de la política y se cambia el título (Procedimiento de Gestión del Canal Ético).
3.0	Junio de 2023	Se realizan modificaciones para garantizar la coherencia del Grupo con Delivery Hero y para adaptar el Procedimiento a la Directiva Europea sobre protección de informantes y transposiciones locales.

ANEXO I - España

1. Ámbito de aplicación

El presente anexo sirve de complemento para la versión 3.0 del Procedimiento de Gestión del Canal Ético. Fecha de la versión: junio de 2023. Fecha de aprobación inicial: 15 de julio de 2021. El presente anexo aplica a GLOVOAPP23, S.A. y a sus filiales que operan en España (en adelante, «Glovo España» o «Glovo»).

2. Nombramiento del responsable de la gestión del Canal Ético

El Consejo de Administración ha nombrado formalmente al Oficial de Cumplimiento de la sede central como Responsable de gestionar el Canal Ético y las investigaciones. Este nombramiento se comunicará a la Autoridad Independiente de Protección del Informante («A.A.I.») a través de los canales que dicha autoridad designe a tal efecto. También se encargará de registrar todas las denuncias recibidas para hacer un seguimiento de las mismas. Asimismo, deberá encargarse de llevar un registro de los informes y de hacer un seguimiento diligente de los mismos.

3. Consulta a los representantes

legales de los empleados

En las empresas que cuenten con representantes legales de los empleados, se ha realizado una consulta no vinculante a los representantes para que puedan aportar sus ideas, si lo consideran necesario.

4. Notificación de las comunicaciones de forma oral

Además del procedimiento regulado en la Sección 7 del presente Procedimiento, las comunicaciones o las consultas que se envíen se considerarán válidas si incluyen información sobre el informante, la infracción, el organismo denunciado o la persona responsable de la infracción.

El informante también puede solicitar reunirse en persona con el Oficial de Cumplimiento, en cuyo caso, el equipo de Cumplimiento organizará la reunión a más tardar 7 días después de la solicitud.

5. Derecho de información

El informante recibirá un acuse de recibo en un plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la comunicación en el Canal Ético. Además, el informante también recibirá información, en el plazo de tres (3) meses a partir de la fecha de acuse de recibo de la comunicación por parte de Glovo (o, si no se ha enviado ningún acuse de recibo al informante, de

tres (3) meses a partir de la expiración del plazo de siete días desde que se realizó la denuncia), sobre si la denuncia se ha admitido a trámite y el resultado de su investigación y, en su caso, sobre las medidas que se hayan planificado o adoptado. Dicho plazo podría ampliarse a un total de seis (6) meses en función de la complejidad del caso.

6. Protección de datos personales

Los datos personales incluidos en las comunicaciones se tratarán de acuerdo con lo establecido en el presente Procedimiento. Si la comunicación no ha dado lugar a ninguna actuación, la información sólo podrá conservarse en el Canal Ético de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

7. Canales de denuncia externos

Pese a que Glovo fomenta el uso preferente del Canal Ético interno disponible para comunicar posibles infracciones, los empleados de Glovo también tienen a su disposición un canal de denuncia externo a la Autoridad Independiente de Protección del Informante o A.A.I. o a las autoridades y organismos regionales, en los que se recibirá y gestionará la denuncia fuera de Glovo, como:

Cataluña	Oficina Antifrau de Catalunya https://www.antifrau.cat/
Andalucía	Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción https://antifraudeandalucia.es/
Comunidad Valenciana	Agencia Valenciana Antifrau https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias-2/
Islas Baleares	Oficina de prevención i lluita contra la corrupció a les Illes Balears https://www.oaib.es/
Navarra	Oficina de buenas prácticas y anticorrupción https://oana.es/es

8. Comunicación de posibles infracciones penales al Ministerio Fiscal

Si los hechos revelados pueden ser constitutivos de una infracción penal según el Código Penal español, Glovo remitirá inmediatamente la denuncia a la Fiscalía española y a la Fiscalía Europea si los hechos pueden afectar a los intereses financieros de la Unión Europea, preservando los derechos que otorga la Ley.

9. Medidas de apoyo

Teniendo en cuenta las circunstancias del caso, Glovo puede facilitar al informante las medidas de apoyo que considere oportunas y de acuerdo con la ley.

10. Formaciones

Se formará a los empleados sobre los principales elementos del sistema de información, incluida la obligación de remitir cualquier denuncia que reciban a la persona responsable del sistema y de mantener la confidencialidad.

