

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES

**SOUTH EUROPE GROUND SERVICES, EMPRESA
HANDLING S.L.**

19 de junio de 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 2 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETO

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

III. CANALES DE INFORMACION

**IV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE
INFORMACIÓN**

V. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

VI. REVISION DEL PROCEDIMIENTO

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 3 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETO

El presente Procedimiento (el “**Procedimiento**”) recoge los principios y aspectos fundamentales de gestión de informaciones recibidas en el canal interno de información de la empresa. Dicho canal se integra en el Sistema interno de información de South Europe Ground Services (“**SOUTH**”), en los términos recogidos por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo y en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativa y de lucha contra la corrupción (Ley 2/2023).

Asimismo, el presente procedimiento viene a completarse con lo establecido en la normativa de IAG, tanto en el Código de Conducta del Grupo como en la Política relativa a “Speak Up” y el “Speak Up Standard Operating Procedure” (SOP) a los que se adecuará en todo momento, de tal forma que la gestión del canal se realizará conforme a lo establecido tanto en el SOP como en el presente procedimiento.

La gestión del canal se rige por los siguientes principios:

- Confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas. En particular, el canal garantiza la confidencialidad de la identidad de los informantes y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de las mismas.
- Presunción de inocencia de todas las personas afectadas.
- Toda persona que realice una comunicación gozará de la debida protección y cualquier acción respecto a ella (así como de las personas incluidas en el ámbito de protección de la legislación aplicable) que pueda entenderse como amenaza, discriminación o represalia será sancionada.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

OBJETIVO: El presente procedimiento tiene por objeto dotar de adecuada protección, en los términos recogidos en la Ley 2/2023 y reflejados en el presente procedimiento, frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre las siguientes acciones u omisiones:

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 4 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

-Infracciones del Derecho de la UE siempre que entren dentro de los actos enumerados en el anexo de la Directiva¹ o afecten a los intereses financieros de la UE o incidan en el mercado interior.

-Infracciones penales o administrativas graves o muy graves incluyendo en todo caso las que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y la Seguridad Social.

-Infracciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de lo establecido en su normativa específica.

SUBJETIVO: Podrán acudir al sistema de información interna quienes hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso a:

- Las personas trabajadoras de SOUTH.
- Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión (incluyendo miembros no ejecutivos).
- Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.

También aplica a (i) los informantes que comuniquen o revelen información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que reciban una remuneración o no; (ii) aquellos cuya relación laboral no haya comenzado por informaciones que hayan recibido durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

Las medidas de protección se aplicarán a los representantes legales de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante, a las personas físicas que asistan al informante en el proceso o aquellas que estén relacionados con él y puedan sufrir represalias, así como a las personas jurídicas para las que trabaje o en las que ostente una participación significativa.

El presente procedimiento no aplica a la gestión del canal de SMS de Iberia, que seguirá sus procedimientos establecidos. En caso de que a través del canal de SMS se recibiese alguna cuestión que corresponda al canal de denuncias de la compañía, los responsables del canal SMS procederán a su remisión inmediata, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información recibida, al responsable del canal de denuncias.

¹ Actos que afecten a la contratación pública, servicios, productos y mercados financieros, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, seguridad de los productos, seguridad del transporte, protección del medio ambiente, protección frente a radiaciones, seguridad de los alimentos, sanidad animal, salud pública, protección de los consumidores, protección de la privacidad y de los datos personales y seguridad en las redes y sistemas de información.

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



III. CANALES DE INFORMACIÓN

CANAL INTERNO

SOUTH dispone de un canal interno de comunicación, cuyo responsable es, por asignación del Consejo de Administración, el Comité de Cumplimiento de la Compañía quien, a su vez, delega en el Oficial de Cumplimiento las facultades de gestión del sistema y de tramitación de expedientes de investigación.

Acceso al canal:

Podrá accederse:

- Internamente a través de la intranet de SOUTH, disponible para personas trabajadoras y personal pasivo.
- Externamente a través del siguiente enlace <https://www.iairgroup.com/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/>
- Accediendo a dicho canal, podrán optar por realizar la comunicación de manera telefónica a través de los números que constan en el mismo, o por escrito a través del formulario habilitado a tal efecto.

En ambos casos el informante puede optar por realizar una denuncia anónima si así lo considerase oportuno. En cualquier caso, queda garantizada la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a las que solo tendrá acceso el responsable del sistema, en los términos que se especifican en el presente procedimiento.

Adicionalmente, si el informante quisiera solicitar una cita presencial para comunicar los hechos, podrá solicitarse escribiendo a compliance@southeu.com o por correo postal a la dirección: [Avenida de la Hispanidad, 6, Planta 4ª, 28042, Madrid.](#)

Sea cual sea el sistema utilizado, el informante recibirá acuse de recibo de la comunicación (siempre que se dispongan de la información necesaria para ello en caso de correo postal) en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información.

Procedimiento del canal:

a) Trámite de admisión: Una vez recibida una comunicación, el Comité de Cumplimiento valorará la existencia de indicios suficientes para determinar la apertura de expediente de investigación

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 6 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

comprobando, de cara a la aplicación de las medidas y garantías contenidas en la Ley 2/2023, si los hechos o conductas referidos se encuentran dentro del ámbito de aplicación recogido en el ámbito objetivo del presente procedimiento. Se podrá solicitar información adicional al denunciante si fuese necesario de cara a la adopción de la correspondiente decisión.

b) Instrucción: Una vez admitida la comunicación, el Comité de Compliance designará Instructor, atendiendo a la naturaleza y circunstancias del caso, para la realización de las actividades de investigación que se consideren necesarias. Atendiendo a la naturaleza de los hechos, podrá designarse un instructor externo para garantizar la debida independencia e imparcialidad en la investigación.

En el curso del trámite de instrucción, podrá solicitarse información adicional al informante, así como mantener comunicación con el mismo. Asimismo, se podrá recurrir a otras áreas de la Organización, garantizando siempre la debida confidencialidad, para desarrollar de forma efectiva las pruebas y análisis que permitan contrastar los hechos informados.

Asimismo, la persona o personas afectadas por la comunicación tendrá derecho a que se le informe de aquellas acciones u omisiones que se le atribuyen y a ser oída en cualquier momento, con pleno respeto a la presunción de inocencia.

c) Terminación:

Se procurará concluir el procedimiento dentro de los siguientes 60 días a la recepción de la denuncia, que podrá extenderse un plazo máximo de tres meses. En aquellos casos en los que la investigación revista especial gravedad, dicho plazo podrá ampliarse otros tres meses.

CANAL EXTERNO

Además del canal interno disponible en SOUTH, existe un canal público externo que estará supervisado y gestionado por una autoridad pública, la Autoridad Independiente de Protección al Informante (AAI), o por la autoridad autonómica correspondiente. De esta forma, cualquiera de las personas referidas como informantes en el presente procedimiento, podrá informar a la autoridad de cualquier infracción de las contenidas en este procedimiento, de forma directa o tras efectuar una comunicación a través del canal interno. Asimismo, se podrá optar por comunicar los hechos ante la autoridad europea correspondiente en función de la materia a denunciar².

² En el momento en que se constituya la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., se publicarán en este procedimiento las vías de acceso a la misma, a fin de dar cumplimiento al art. 9.2 b) de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 7 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

IV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Todos los datos personales facilitados por el informante son responsabilidad de SOUTH la cual tiene consideración de “responsable del tratamiento” bajo la normativa aplicable en materia de protección de datos. Nuestra dirección de contacto a estos efectos es “Oficina de Protección de Datos de SOUTH”, en Avenida de la Hispanidad 6, Planta 4ª, 28042, Madrid, de Madrid, España o a través de la dirección de correo electrónico dpdsouth@southeu.com.

El acceso a la información contenida en el canal de denuncias se realizará de acuerdo con lo establecido en la política de privacidad disponible en el sistema para la comunicación de denuncias referido en la presente política. En caso de que la denuncia sea realizada por otra vía, dicha política será debidamente comunicada al informante.

SOUTH garantiza la máxima confidencialidad acerca de las denuncias que se reciban y de la identidad de los denunciantes.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en este procedimiento procurarán que, a su leal saber y entender, los datos personales proporcionados sean verdaderos, exactos, completos y actualizados.

En aras del principio de confidencialidad, la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación no será en ningún caso informada de la identidad del informante.

V. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Se tendrá derecho a protección tras comunicar o revelar información si (i) tienen motivos suficientes para creer que la información es veraz, y (ii) la comunicación o revelación se haya realizado conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

Se prohíben las represalias, es decir, cualquier conducta que suponga un trato desfavorable al informador, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas. En este sentido, los denunciantes estarán protegidos contra cualquier tipo de represalia, incluyendo todas las formas de represalia descritas en el artículo 19 de la Directiva (UE) 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que

Título: Procedimiento de gestión de informaciones

Owner: South Compliance Officer

Fecha: 19 junio 2025



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES**

Página 8 de 8

En vigor 19/06/2025

Revisión: Básica

informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, así como en el artículo 36.3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

VI. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se revisará y actualizará como mínimo cada tres (3) años para garantizar su adecuación a los requisitos legales aplicables, así como a los cambios internos y las mejores prácticas de la organización.

CONTROL DE VERSIONES

Revisión	Responsable	Fecha	Descripción
Básica	Consejo de Administración	19/06/2025	Versión inicial