

# PROTOCOLO DE USO Y FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIA/CANAL ÉTICO

## 1. Introducción

Propósito del protocolo.

El propósito de este protocolo es establecer un marco de actuación claro y coherente para el manejo de denuncias en Alfrut S.A.T. Es esencial para garantizar que todas las denuncias sean tratadas de manera justa, transparente y eficiente, al tiempo que se protegen los derechos y el bienestar de todas las partes involucradas.

Esta herramienta se crea como respuesta a la necesidad de fomentar un ambiente de trabajo ético, seguro y de confianza, en el cual cada miembro de nuestro equipo se sienta empoderado para alzar la voz frente a situaciones que considere irregulares, injustas o contrarias a los valores de la organización.

El protocolo no solo ofrece una vía de comunicación para estos reportes, sino que también describe el proceso por el cual se recibirán, evaluarán e investigarán las denuncias. Además, establece los criterios para tomar acciones correctivas o disciplinarias cuando corresponda.

En resumen, este protocolo se propone:

- Reforzar el compromiso de la empresa con la ética y el cumplimiento normativo.
- Proporcionar un mecanismo de respuesta ante posibles conductas inapropiadas.
- Garantizar la protección y confidencialidad de los denunciantes.
- Establecer las bases para una investigación justa y transparente.
- Definir las responsabilidades y roles de quienes intervienen en el proceso.

Al adoptar este protocolo, la empresa demuestra su voluntad de actuar con integridad, asegurando que cualquier preocupación o desvío de nuestra cultura empresarial sea adecuadamente abordado y resuelto. Es una expresión palpable de nuestra dedicación a la excelencia, no solo en nuestro trabajo diario, sino también en cómo gestionamos nuestras relaciones internas y el bienestar de nuestro equipo.

Importancia de la integridad y ética en la empresa.

La integridad y la ética no son simples palabras en nuestro diccionario corporativo; son la columna vertebral de nuestra identidad y la brújula que guía todas nuestras acciones. Su importancia trasciende los principios básicos del buen hacer empresarial y se convierte en la esencia de nuestro legado y nuestro futuro.

**Construcción de Confianza:** En un mercado cada vez más competitivo y consciente, la integridad y ética en la empresa son fundamentales para construir y mantener la confianza con clientes, proveedores, empleados y usuarios. Una reputación basada en la integridad es un activo invaluable que, una vez perdido, es extremadamente difícil de recuperar.

**Sostenibilidad a Largo Plazo:** Las empresas que operan con ética y transparencia tienden a ser más resilientes frente a adversidades, adaptándose mejor a cambios y evitando riesgos legales y reputacionales. Están, por lo tanto, mejor posicionadas para el éxito sostenible.

**Cultura Organizacional Positiva:** Un enfoque ético promueve un ambiente de trabajo positivo. Cuando los empleados sienten que forman parte de una organización que valora la integridad, es probable que estén más comprometidos, satisfechos y motivados.

**Decisiones Mejor Informadas:** La integridad implica transparencia. Una gestión transparente permite que la toma de decisiones esté basada en información completa y real, evitando suposiciones o malentendidos que pueden llevar a decisiones erróneas.

**Responsabilidad Social:** Las empresas tienen una responsabilidad ante la sociedad que va más allá de la obtención de beneficios. Operar de manera ética significa también considerar y respetar el impacto de nuestras acciones en la comunidad y el medio ambiente.

Entendemos que la integridad y la ética son más que políticas o protocolos; son la garantía de que cada acción que tomamos está alineada con nuestros valores, y la promesa que hacemos a cada persona que interactúa con nosotros de que serán tratados con honestidad, respeto y justicia. Es esta firmeza en nuestros principios lo que nos ha llevado al éxito y lo que, sin duda, nos guiará hacia el futuro.

## 2. Objetivo del Canal de Denuncias

Definición y alcance del canal.

Nuestro Canal de Denuncias es un mecanismo formal y estructurado a través del cual empleados, colaboradores, clientes y terceros pueden reportar, de manera confidencial, conductas o prácticas que consideren contrarias a la ética, los valores o las normativas que rigen nuestra organización. Esta herramienta es fundamental para identificar y abordar proactivamente posibles irregularidades, garantizando la integridad y la transparencia de nuestras operaciones.

Definición

El Canal de Denuncias no es simplemente una línea de comunicación; es un compromiso con la integridad. A través de este canal, garantizamos un espacio

seguro y confiable donde cada voz será escuchada y cada preocupación será tratada con seriedad, diligencia y discreción

## Alcance

**Temáticas de Denuncia:** El canal está diseñado para recibir denuncias relacionadas con prácticas ilegales, incumplimientos de códigos de conducta, fraudes, acoso, conflictos de interés, y cualquier otra acción que viole nuestros principios éticos y profesionales.

**No son objeto del Canal y serán archivadas sin trámite, las comunicaciones referentes a dudas, consultas o quejas, acerca de una situación en concreto que no suponga una irregularidad o un comportamiento delictivo.**

**Personas Involucradas:** Aunque inicialmente fue ideado para nuestros empleados, entendemos que la integridad abarca a todos los que interactúan con la empresa. Por ello, cualquier persona, ya sea interna o externa a la organización, puede utilizar el canal para reportar una preocupación.

**Confidencialidad:** Todas las denuncias serán tratadas con la máxima confidencialidad. El Canal de Denuncias está diseñado para proteger la identidad del denunciante, si así lo desea, y para asegurar que no sufrirá represalias por haber realizado una denuncia.

**Acciones Post-Denuncia:** No solo se trata de reportar una irregularidad, sino de actuar en consecuencia. Cada denuncia será evaluada, investigada si es necesario, y se tomarán las medidas adecuadas en respuesta.

En resumen, el Canal de Denuncias no es solo una herramienta, sino una manifestación de nuestro compromiso constante con la transparencia, la justicia y la ética en todos nuestros actos y operaciones. Es una garantía de que, ante cualquier desvío de nuestros valores, contamos con los mecanismos para corregirlo.

## 3. Principios Rectores

### Confidencialidad.

Una de las piedras angulares de nuestro Canal de Denuncias es el respeto y protección de la confidencialidad. Entendemos que, para que este canal funcione adecuadamente, quienes decidan alzar la voz y denunciar posibles irregularidades deben sentirse seguros y protegidos en su decisión.

**Garantía de Anonimato:** El sistema del Canal de Denuncias está diseñado de tal manera que aquellos que deseen hacer una denuncia pueden optar por el anonimato. No es necesario revelar la identidad para que se examine y actúe ante una denuncia.

**Protección de Datos:** En caso de que un denunciante decida proporcionar sus datos personales, la empresa garantiza su total protección, de acuerdo con las regulaciones vigentes en materia de protección de datos. Esta información se manejará exclusivamente por el equipo encargado de gestionar el canal y sólo para los propósitos del procedimiento de denuncia.

**Sin Represalias:** Bajo ninguna circunstancia se permitirán represalias contra aquellos que hayan presentado una denuncia de buena fe. Nos comprometemos a tomar medidas para garantizar que los denunciantes no sufran desventajas laborales, discriminación o cualquier forma de retribución adversa.

**Manejo Limitado de la Información:** Las denuncias se gestionan por un equipo especializado, lo que significa que el acceso a los detalles específicos de una denuncia y a la identidad del denunciante (si se proporciona) estará limitado únicamente a quienes necesitan conocer esta información para llevar a cabo una investigación adecuada.

**Compromiso con la Transparencia:** Si bien se protege la confidencialidad del denunciante, la empresa se compromete a ser transparente en el manejo y resultado de las investigaciones, siempre y cuando esta transparencia no viole la confidencialidad pactada.

En definitiva, entendemos que la confianza en el proceso es esencial para el éxito del Canal de Denuncias. Garantizar la confidencialidad y proteger a los denunciantes no es solo una cuestión de protocolo, sino un reflejo de nuestro compromiso con la integridad y la justicia en nuestra organización.

**Imparcialidad.**

Reconocemos que un proceso de denuncia efectivo es aquel que se lleva a cabo con total imparcialidad. Este principio garantiza que todas las partes involucradas en una denuncia reciban un trato justo y equitativo, independientemente de su rol, antigüedad, o cualquier otro factor que pueda influir en la percepción o el resultado del caso.

**Independencia del Equipo Investigador:** Para asegurar una investigación objetiva, el equipo encargado de analizar las denuncias actúa de forma autónoma y distanciada de otras estructuras organizativas. Esto previene conflictos de interés y garantiza una evaluación justa y sin prejuicios.

**Objetividad en la Evaluación:** Cada denuncia se examina basándose en hechos, pruebas y testimonios, evitando en todo momento juicios prematuros o basados en percepciones subjetivas. Se busca la verdad de los hechos mediante un análisis meticuloso y centrado en la evidencia.

**Derecho de Réplica:** En caso de que una denuncia implique directamente a un individuo o grupo dentro de la organización, se garantizará su derecho a ser

informado y a presentar su versión de los hechos. Este principio de audiencia es fundamental para mantener la equidad del proceso.

**Prevención de Conflictos de Interés:** Si un miembro del equipo investigador tiene alguna relación personal o profesional que pueda influir en su objetividad respecto a una denuncia, se espera que lo comunique y se retire del caso para garantizar la imparcialidad.

**Confidencialidad Recíproca:** Si bien se protege la identidad del denunciante, también se protege la reputación del denunciado hasta que no se concluya la investigación. Las acusaciones sin fundamentos pueden tener un impacto negativo irreversible, por lo que es crucial manejar la información con discreción.

La imparcialidad en el proceso de denuncia no solo asegura un trato justo a todas las partes, sino que refuerza la confianza en el sistema y promueve una cultura donde la verdad y la justicia prevalecen sobre cualquier otro interés. Es un pilar fundamental que sustenta nuestro compromiso con la integridad y la ética empresarial.

**Protección contra represalias.**

Entendemos que uno de los principales obstáculos que pueden desincentivar las denuncias es el temor a posibles represalias. Por ello, hemos implementado medidas robustas para asegurar que quienes decidan actuar de manera ética y valiente, denunciando irregularidades, puedan hacerlo sin temer por su bienestar profesional o personal.

**Política de No Represalias:** Reafirmamos nuestro compromiso con una política estricta de no represalias. Cualquier persona que realice una denuncia de buena fe no deberá enfrentar ningún tipo de sanción, discriminación, acoso, o desventaja profesional debido a su acto de integridad.

**Monitoreo Activo:** Una vez realizada una denuncia, se implementarán mecanismos de seguimiento para asegurar que el denunciante no sufra ningún tipo de consecuencia adversa. Estos mecanismos buscan detectar de manera temprana cualquier intento de represalia, permitiendo tomar medidas correctivas inmediatas.

**Medidas Disciplinarias:** En caso de identificar a algún empleado o colaborador que intente tomar represalias contra un denunciante, se tomarán medidas disciplinarias que pueden ir desde sanciones internas hasta la finalización del contrato laboral, dependiendo de la gravedad del acto.

**Apoyo y Asesoramiento:** Brindamos a los denunciantes acceso a asesoramiento y apoyo, garantizando que cuenten con toda la información necesaria sobre sus derechos y las medidas de protección disponibles.

**Mecanismos de Reporte Adicional:** Si un denunciante siente que ha sido objeto de represalias, contará con medios adicionales para reportarlo de manera inmediata, garantizando una respuesta rápida y eficaz por parte de la empresa.

**Educación y Sensibilización:** Llevamos a cabo programas de formación y concienciación para todo nuestro personal, enfatizando la importancia de respetar la valentía de los denunciantes y la inaceptabilidad de las represalias.

Valoramos profundamente a aquellos que tienen el coraje de alzar la voz ante posibles malas prácticas, y es nuestra responsabilidad asegurar su protección y bienestar. Esta es una garantía fundamental que refuerza la confianza en nuestro Canal de Denuncias y, en última instancia, en nuestra cultura organizativa de integridad y transparencia.

## Transparencia

Estamos firmemente comprometidos con la transparencia como pilar fundamental de nuestra ética empresarial. Creemos que mantener un canal de comunicación abierto y honesto es esencial para generar confianza, tanto internamente entre nuestros colaboradores como externamente con nuestros socios y clientes.

**Información Clara y Accesible:** Garantizamos que toda la información relacionada con el Canal de Denuncias sea fácilmente comprensible y esté al alcance de todos. Desde cómo realizar una denuncia hasta el proceso que se sigue una vez que esta se presenta, nos aseguramos de que nuestros colaboradores tengan un entendimiento claro de cada paso.

**Feedback a los Denunciantes:** Siempre que sea posible y adecuado, ofrecemos retroalimentación a aquellos que han presentado denuncias, manteniéndoles informados sobre el estado y resultado de las investigaciones derivadas de sus informes.

**Reportes Anuales:** Comprometidos con la transparencia hacia nuestros usuarios, publicamos informes anuales que muestran estadísticas y tendencias relacionadas con las denuncias, siempre garantizando la confidencialidad y protección de la identidad de los denunciantes. Estos informes sirven como herramienta de rendición de cuentas y permiten identificar áreas de mejora.

**Revisión y Mejora Continua:** Periódicamente, revisamos y actualizamos nuestro protocolo y políticas relacionadas con el Canal de Denuncias para asegurar su efectividad y adaptabilidad a las cambiantes circunstancias del entorno empresarial. Estas revisiones se comunican de manera clara a todos los colaboradores.

**Consultas Abiertas:** Animamos a nuestros empleados y colaboradores a realizar consultas y plantear dudas sobre cualquier aspecto del Canal de Denuncias. Al

mantener un diálogo constante, nos aseguramos de despejar inquietudes y fortalecer la confianza en el sistema.

La transparencia, en última instancia, refuerza nuestra credibilidad y confiabilidad como empresa. Nos permite no solo corregir errores y malas prácticas, sino también fortalecer nuestra reputación y relaciones con todas las partes interesadas, reafirmando nuestro compromiso con la integridad y responsabilidad corporativa.

#### 4. Procedimiento de Presentación

Cómo presentar una denuncia.

Nos esforzamos por garantizar que el proceso de presentar una denuncia sea lo más claro y sencillo posible. Reconocemos la valentía y responsabilidad que implica denunciar una posible irregularidad, y queremos asegurarnos de que cada denunciante tenga las herramientas y el conocimiento necesarios para hacerlo con confianza.

**Acceso al Canal de Denuncias: Nuestra plataforma de denuncias está disponible 24/7 y puede ser accedida a través de nuestra web o a través de un código QR**

Información Requerida: Al presentar una denuncia, se te pedirá que proporciones la mayor cantidad de detalles posible sobre el incidente o comportamiento en cuestión. Esto puede incluir fechas, lugares, personas involucradas y cualquier prueba o documento relevante. Cuanto más detallada sea la información, más efectivamente podremos abordar y investigar la denuncia.

Anonimato: Si lo prefieres, tienes la opción de presentar tu denuncia de forma anónima. El canal te solicitará un correo electrónico, que **no se almacena, ni se graba, ni está a disposición de la empresa**, sólo se utiliza para realizar la verificación de doble factor obligatoria por Ley, pero **en ningún caso disponemos de tu correo electrónico, es totalmente confidencial.**

Una vez que confirmes que el correo introducido es tuyo, la herramienta te facilitará un código de usuario, que sólo lo tendrás tú, ni la empresa, ni los gestores de la herramienta disponen de ese código que te dará acceso a la evolución de tu denuncia. Si pierdes es código, no podrás acceder, ni nosotros podremos comunicarnos contigo a través de la herramienta, eso no quiere decir que le proceso no continúe.

Confirmación: Una vez que hayas presentado tu denuncia, recibirás un código o número de referencia único. Conserva este número, ya que te permitirá hacer seguimiento a tu denuncia y recibir actualizaciones sobre su estado. El primer código que recibirás es de usuario, el segundo el de la denuncia que interpones.

**Seguimiento:** Usando tu contraseña y el código de la denuncia, puedes acceder a la plataforma en cualquier momento para verificar el estado de tu denuncia o proporcionar información adicional si es necesario.

Te agradecemos por ser proactivo y por ayudarnos a mantener nuestra empresa como un espacio de trabajo ético y responsable. Cada denuncia es valiosa y es tratada con el máximo respeto y seriedad. Nos comprometemos a investigar cada caso y a tomar las medidas adecuadas para garantizar la integridad de nuestra organización.

Información requerida.

Cuando se presenta una denuncia en el canal, la calidad y detalle de la información proporcionada es crucial para garantizar una investigación efectiva y justa. Aunque entendemos que en algunos casos el denunciante puede no tener todos los detalles, animamos a proporcionar la mayor cantidad de datos precisos y relevantes para facilitar y acelerar el proceso de investigación.

**Datos Generales:** Describe la naturaleza del incidente o comportamiento inapropiado. Es esencial ser claro y específico. Si es posible, incluye la fecha, hora y lugar del incidente.

**Personas Involucradas:** Proporciona nombres, cargos o roles y cualquier otro detalle que pueda ayudar a identificar a las personas relacionadas con el incidente. Si se desconocen algunos datos, una descripción detallada puede ser útil.

**Evidencia Documental:** Cualquier documento, correo electrónico, mensaje, imagen, video o registro que pueda servir como prueba del incidente debe ser adjuntado o detallado en la denuncia. Es vital garantizar la autenticidad de estos documentos.

**Testigos:** Si hubo personas que presenciaron el incidente o tienen información adicional, proporciona sus nombres y contactos, si es posible. Los testigos pueden ser esenciales para corroborar la denuncia.

**Historial:** Si el incidente no es un hecho aislado, informa sobre antecedentes o patrones que hayas observado. Esto puede proporcionar un contexto crucial y ayudar a identificar problemas sistémicos.

**Impacto:** Describe las consecuencias del incidente, ya sea en términos de daño a la empresa, a las personas involucradas o a terceros.

Finalmente, es esencial recordar que la honestidad es crucial al presentar una denuncia. Proporcionar información falsa o engañosa puede tener consecuencias legales y dañar la integridad del proceso. Valoramos y respetamos el coraje y el



compromiso de aquellos que denuncian, y nos esforzamos por garantizar que cada denuncia sea tratada con seriedad y profesionalismo.

Posibilidad de anonimato.

El valor de una denuncia reside en la veracidad y pertinencia de la información proporcionada y no necesariamente en la identidad del denunciante. Entendemos que, en ocasiones, el temor a represalias o el deseo de proteger la propia identidad puede hacer que las personas se abstengan de denunciar comportamientos o situaciones inapropiadas. Por ello, ofrecemos la posibilidad de presentar denuncias de forma anónima, garantizando que la identidad del denunciante permanezca protegida.

Plataforma Segura: Nuestro canal de denuncias está diseñado con sistemas de encriptación y medidas de seguridad que protegen la integridad y confidencialidad de la información proporcionada.

Sin Obligación de Identificación: Al presentar una denuncia, no se exigirá que el denunciante revele su identidad. Si el denunciante opta por el anonimato, no se realizarán intentos para identificarlo, a menos que esté legalmente obligado.

Código de Referencia: Incluso cuando se opta por el anonimato, al denunciante se le proporcionará una contraseña única y el código de referencia de la denuncia. Este código permite al denunciante realizar seguimientos, obtener actualizaciones y, si lo desea, añadir más información a su denuncia sin comprometer su anonimato.

Respeto y Seriedad: Todas las denuncias, anónimas o no, son tratadas con el mismo nivel de seriedad y profesionalismo. El anonimato no disminuye la importancia o relevancia de la denuncia.

Responsabilidad y Precisión: Si bien el anonimato está garantizado, es esencial que el denunciante proporcione información veraz y precisa. El anonimato no debe ser usado para presentar denuncias falsas o malintencionadas.

Comunicación: Aunque el denunciante elija permanecer anónimo, se le anima a revisar regularmente el estado de su denuncia utilizando su código de referencia. Esto asegura que pueda estar informado y colaborar, si lo desea, con la investigación.

Nos esforzamos por crear un ambiente donde la integridad, la transparencia y la responsabilidad sean valores centrales. Al garantizar el anonimato, esperamos empoderar a nuestros empleados y colaboradores para que se sientan seguros y respaldados al denunciar cualquier comportamiento o situación que contradiga estos valores.

## 5. Gestión y Evaluación de Denuncias

## Recepción

Reconocemos que el primer paso tras la presentación de una denuncia es su correcta recepción y registro. Este proceso es esencial para garantizar que cada denuncia se trate con la seriedad, profesionalismo y celeridad que requiere.

**Registro Inmediato:** Una vez que se recibe una denuncia, se registra de forma inmediata en nuestro sistema interno, asegurando que se tenga un seguimiento adecuado desde el comienzo.

**Notificación a Responsables:** Automáticamente, se genera una notificación a las personas o departamentos encargados de gestionar las denuncias, para que tomen conocimiento de ella en el menor tiempo posible.

**Acuse de Recibo:** El denunciante, si no ha optado por el anonimato total o ha proporcionado medios de contacto, recibirá un acuse de recibo que confirma que su denuncia ha sido registrada. Este acuse también incluirá el código de referencia único asociado con su denuncia.

**Clasificación Preliminar:** En función de la naturaleza de la denuncia, se procederá a clasificarla según su gravedad, tipo y urgencia, con el objetivo de asignarla al equipo o individuo más capacitado para gestionarla.

La denuncia será recibida por el/la gestor/a instructor/a, que procederá a su clasificación y tramitación. Deberá acusar recibo de la denuncia en el plazo máximo de 7 días, desde la fecha de su recepción y, en caso de ser necesario, solicitará al denunciante información adicional para aclarar aspectos de la denuncia que sean claves para determinar si es susceptible de continuar con la investigación posterior. Si en el plazo de 5 días naturales el comunicante no aporta dicha información y subsana los defectos señalados, se procederá a su archivo sin trámite de investigación.

En el supuesto de que el/la instructor/a considere que no hay indicios para continuar con el curso de la denuncia se procederá a su archivo. Asimismo, de no proporcionar el denunciante la información indicada en el párrafo anterior y no ser posible conseguirla por otros medios, también se procederá a su archivo. En el caso de que en el futuro se consigan los datos requeridos, nuevos indicios o información adicional, será necesaria la apertura de un nuevo expediente.

**Admisión:** En los demás casos, el/la gestor/a del canal, tras el análisis preliminar de la denuncia, tramitará toda la información y documentación recopilada de la comunicación.

**Archivo:** El/la Gestor/a del Canal, tras el análisis preliminar de la denuncia, podrá archivar sin trámite de investigación y finalizar el expediente, en el supuesto de que:

- La comunicación no cumpla con los requisitos mínimos formales para su tramitación.
- La conducta no presente indicios razonables de suponer una infracción.
- La comunicación se refiere a una duda, consulta o queja (p.ej. sobre una situación laboral, características de un producto, etc.), sin que suponga una infracción.
- El contenido de la comunicación resulte manifiestamente irrelevante.

Tanto la admisión como el archivo serán reflejados en el apartado “Historial” del Canal, para que el comunicante pueda conocer el estado de su comunicación.

**Transparencia y Accesibilidad:** A través del código de referencia y su contraseña, el denunciante puede consultar en cualquier momento el estado de su denuncia, garantizando transparencia en el proceso.

**Periodicidad de Revisión:** Todos los días se revisan las denuncias recibidas para asegurar que se estén gestionando adecuadamente y que no haya retrasos innecesarios en el proceso.

La fase de recepción es una piedra angular en el manejo adecuado de las denuncias. Nos esforzamos por garantizar que este proceso se realice con la máxima eficiencia y profesionalidad, sentando las bases para una gestión efectiva de cada caso.

## 6. Instrucción del expediente

Una vez la comunicación ha sido admitida a trámite de investigación, el/la instructor/a podrá utilizar todos los medios de prueba y fuentes de información a su alcance para tratar de esclarecer los hechos, atendiendo siempre al principio de proporcionalidad. En ese sentido y a modo enunciativo, pero no limitativo podrá realizar entrevistas personales, revisión de informes o evaluaciones de desempeño, registros, realización de visitas, etc.

En función del ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en la irregularidad comunicada, el/la Instructor/a valorará la estrategia de investigación a desarrollar en cada caso concreto, disponiendo de las siguientes opciones:

- Que el expediente de investigación sea íntegramente diseñado, liderado y gestionado por el/la Instructor/a, sin perjuicio de las consultas o apoyo que pueda requerir de otros departamentos para su completa sustanciación (designación de un equipo de trabajo).

- Que el expediente de investigación sea diseñado, liderado y gestionado por el/la Instructor/a y que atendiendo a las necesidades del caso delegue todo o parte del proceso de investigación, en un órgano o departamento interno específico de la empresa cuando ello resulte recomendable por razón de su especialidad, conocimiento específico, acceso a información o ámbito geográfico de la irregularidad a investigar.
- Que el expediente de investigación sea diseñado, liderado y gestionado por el/la Instructor/a y que atendiendo a las necesidades del caso se externalice todo o parte del proceso de investigación, en una empresa externa colaboradora.

Toda colaboración en la investigación de una irregularidad está sujeta al deber de confidencialidad respecto de la información que pudiera conocer en su actuación. Asimismo, toda persona que vaya a prestar colaboración tiene la obligación de abstenerse de formar parte del equipo de investigación, si sobre él pudiera existir conflicto de interés o causa justa, comunicando expresamente dicha incompatibilidad a la Instructora.

La Dirección General podrá supervisar la investigación que se lleve a cabo, dejando evidencia junto con el/la instructor/a de los registros correspondientes.

Medidas cautelares.

Paralelamente al inicio de la investigación y antes de comunicar los hechos a los sujetos investigados, la Instructora podrá adoptar medidas cautelares con carácter de urgencia cuando:

- Exista riesgo de pérdida o manipulación de la información o pruebas.
- La extrema gravedad de los hechos comunicados así lo aconsejen.

Estas medidas se llevarán a cabo en coordinación con las unidades de negocio/departamentos correspondientes y la comunicación a los sujetos investigados, estando siempre presente el principio de presunción de inocencia, podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo, teniendo en cuenta que, salvo caso extraordinario a justificar por la Instructora, la vigencia de cualquier medida cautelar no podrá exceder de tres meses desde la comunicación de la instructora a la Dirección General.

## 7. Comunicación a los denunciados y trámite de audiencia/defensa

En el curso de la investigación, el/la Instructor/a, siempre que sea posible y no haya motivos razonables que justifiquen lo contrario, se pondrá en contacto con los sujetos denunciados, identificándose ante ellos como el encargado de la investigación de la supuesta irregularidad e informándoles brevemente de los

hechos que se le imputan, de la posible calificación de los mismos y las eventuales consecuencias.

En el supuesto de que varias personas fueran responsables de la supuesta irregularidad, las entrevistas se llevarán a cabo de forma separada, aunque simultáneamente para evitar la comunicación entre ellas. En este caso, si el/la Instructor/a lo considera oportuno, podrá optar por el careo entre los investigados o entre éstos y los testigos admitidos.

La notificación se realizará al denunciado en el plazo máximo de 15 días desde el inicio de la investigación o desde el momento en que se conozca su identidad, si esto ocurre en un momento posterior al inicio. Esta notificación puede retrasarse cuando la misma conlleve un riesgo por destrucción o manipulación de pruebas. En caso de que así sea, el/la instructor/a documentará en su informe de investigación los fundamentos de esta decisión. En cualquier caso, dicha notificación no puede demorarse hasta el punto de que pueda producir indefensión para el denunciado.

Desde la notificación al denunciado, este dispone de un plazo de 20 días para ejercer su defensa, argumentando por escrito cuanto crea conveniente para su defensa y aportar aquellos documentos que considere de interés. El denunciado podrá ser asistido del profesional de su confianza o persona que lo asesore para realizar dichas alegaciones sin más requisito que su mera designación por escrito. Pasado el plazo no se admitirán alegaciones y continuará el procedimiento, salvo que la Dirección General considere, a su prudente criterio, que se debe prorrogar el plazo por causa justificada.

Durante la entrevista, el/la Instructor/a formulará al investigado las preguntas que estime oportunas para esclarecer los hechos investigados. El investigado, si lo desea, no estará obligado a contestar y su negativa a contestar no podrá considerarse como la aceptación tácita de los hechos.

El/la Instructor/a levantará acta de la entrevista practicada y ésta será firmada por éste, el investigado y los testigos interrogados, en el supuesto de existir.

El proceso de investigación se desarrolla en un plazo máximo de 60 días desde la recepción de la propuesta de investigación, prorrogables por un máximo de 30 días a solicitud de el/la instructor/a, si no se ha identificado por parte del denunciante al/a los involucrado/s, si no se han obtenido todas las pruebas necesarias para concluir la investigación o por otras razones que lo justifiquen debidamente.

## 8. Informe final

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el/la Instructor/a elaborará con la mayor celeridad posible un informe final dirigido a la Dirección General para su información, opinión y control, que contendrá detalle de las presuntas irregularidades, de los trabajos realizados, la opinión de la Instructora respecto a los hechos acontecidos y, si es el caso, las propuestas de acciones o controles a llevar a cabo por la empresa para impedir que dicha irregularidad se vuelva a producir.

## 9. Resolución y cierre del expediente de denuncia

Una vez finalizada la investigación, el/la instructor/a remitirá el informe a la Dirección General que será el órgano competente para resolver el expediente de investigación de cualquier irregularidad cometida en relación con la empresa

En el supuesto de incompatibilidad de cualquiera de los miembros de la Dirección General para la tramitación de cualquier asunto, dicho miembro/persona será recusada y apartado/a de todos los trámites que se celebren en relación al mismo.

La Dirección General podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones registrando los motivos y conclusiones que las sustenten:

a) Solicitar la práctica de acciones adicionales de investigación, en el supuesto de considerar que el informe final emitido por la Instructora no es lo suficientemente concluyente. En este supuesto, el expediente será remitido nuevamente a la Instructora para dar cumplimiento al mandato de la Dirección General.

b) Descartar la denuncia, declarando la no comisión de una irregularidad, en consideración a que los hechos aportados (i) no constituyen incumplimiento; (ii) la información aportada es insuficiente para proceder a cualquier actuación adicional; (iii) no cumple con los requisitos de veracidad, completitud y claridad.

c) Declarar la comisión de una irregularidad, pudiendo adoptar las siguientes medidas:

- Instar a la Dirección General la coordinación y aplicación del Régimen Disciplinario que, a su vez, será la encargada de comunicar el hecho a la unidad de negocio/departamento del investigado, y/o

- Trasladar a la unidad de negocio/departamento en la que se haya cometido la irregularidad la adopción de medidas correctoras para impedir la comisión de nuevas irregularidades.

d) Poner a disposición de la administración de justicia competente las irregularidades detectadas.

Trámite de audiencia

Recibido el informe final de el/la Instructor/a, el departamento de Recursos Humanos comunicará a los sujetos investigados la propuesta de resolución, quienes podrán, si lo consideran necesario, alegar de manera expresa cuanto crean conveniente para su descargo y aportar la documentación que consideren oportuna.

La Dirección General podrá invitar a participar en este trámite a cualquier persona que considere adecuado a la vista de sus conocimientos específicos.

Los sujetos investigados dispondrán de un plazo de 5 días hábiles, a contar desde la comunicación de la propuesta de resolución por el departamento de Recursos Humanos, para presentar las alegaciones que estime oportunas.

Transcurrido dicho plazo, la resolución será definitiva y no cabe recurso alguno.

#### Información y cierre del expediente

Tras la finalización del expediente y, en su caso, su preceptiva comunicación al investigado y su unidad de negocio/departamento, el cierre será informado al comunicante a través del apartado "Historial" del Canal. Dicha información contendrá únicamente mención a si los hechos comunicados han supuesto la identificación de alguna irregularidad y nunca contendrá detalles de las acciones realizadas ni de las conclusiones alcanzadas. En ningún caso, el expediente de investigación será compartido con el comunicante.

#### Publicidad

La comunicación de admisión a trámite realizada por el Gestor del Canal, el contenido del expediente de investigación y la resolución alcanzada, no será público.

Se excepciona de lo anterior:

- El informe periódico sobre las resoluciones dictadas que la Dirección General debe emitir con fines estadísticos al administrador único de la empresa
- La comunicación de la irregularidad a las autoridades administrativas o judiciales, en el supuesto de que está presente caracteres de infracción administrativa o delito, en cuyo caso la empresa está obligada a su denuncia.

## 10. Medidas Correctivas y Disciplinarias

Las sanciones que puedan imponerse en cada caso serán las previstas dependiendo del régimen de vinculación con el sujeto investigado.

La graduación de las sanciones se determinará en función de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, las circunstancias, etc.

A tal efecto, cuando sea preceptiva la tramitación de expediente disciplinario, el informe de la Instructora se incorporará al expediente a fin de evitar duplicidad de actuaciones.

Cuando la investigación concluya con la imposición de acciones disciplinarias, será el departamento de correspondiente de la empresa quien notifique fehacientemente al denunciado, en un plazo máximo de 15 días, las medidas disciplinarias adoptadas y sus causas.

## 11. Conservación, custodia y archivo de la información

Se mantendrá un registro con todas las denuncias recibidas y, en su caso, de toda la información durante el tiempo legalmente permitido por la normativa vigente en cada momento. El citado registro cumplirá con las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

En virtud de lo dispuesto en el art. 24 de la LOPDGDD los datos de quien formule la comunicación, empleados y terceros se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos 3 meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su cancelación del sistema de denuncias. Esta cancelación consistirá en el bloqueo de los datos, esto es, la reserva de los mismos con el fin de impedir su tratamiento, con excepción de su puesta a disposición de las administraciones públicas y jueces y tribunales para la atención de posibles responsabilidades durante los períodos de prescripción correspondientes de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente. Tras ello, se procederá a la supresión física de los datos.

## 12. Canales externo

Garantizamos la difusión, de forma clara y accesible, de información sobre los canales externos de información y sobre los procedimientos de denuncia externa ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

Las personas trabajadoras y los terceros interesados, relacionados con la empresa podrán informar de las infracciones ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, a través de los canales externos establecidos al efecto.

***Canales externos habilitados por la Unión Europea:***



Los informantes disponen de los siguientes canales externos para la comunicación de infracciones de las normas e intereses de la Unión Europea:

La OLAF dispone de un canal externo para la denuncia de fraudes u otras irregularidades graves con posibles repercusiones negativas para los fondos públicos de la UE (ingresos, gastos o activos de las instituciones de la UE).

#### 1. Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF):

Las denuncias pueden formularse de forma anónima a través de los siguientes medios:

- On-line, a través del Sistema de notificación de fraudes:  
[https://fns.olaf.europa.eu/main\\_es.htm](https://fns.olaf.europa.eu/main_es.htm)
- Por correo postal:  
European Commission  
European Anti-Fraud Office (OLAF) 1049 Brussels  
Bélgica

La Fiscalía Europea es un órgano independiente de la Unión Europea encargado de investigar los delitos que atenten contra los intereses financieros de la UE y de ejercer la acción penal contra sus autores y llevarlos a juicio, en particular en lo que respecta al fraude, la corrupción, blanqueo de dinero y fraude transfronterizo en materia de IVA. Las denuncias pueden formularse:

<https://www.eppo.europa.eu/es/form/eppo-report-a-crime>

#### ***Canales externos habilitados a nivel nacional:***

A nivel nacional, los informantes dispondrán del canal externo que se habilite al efecto por la ***Autoridad Independiente de Protección al Informante***, A.A.I. En la actualidad, tanto dicha entidad como el canal están pendientes de constitución.

No obstante, existe en la actualidad el canal detallado a continuación a nivel nacional.

El **SNCA** es el órgano encargado de coordinar las acciones encaminadas a proteger los intereses financieros de la Unión Europea contra el fraude, en colaboración con la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF).

A través del canal de denuncias habilitado, pueden reportarse informaciones sobre fraudes o irregularidades que afecten a fondos europeos.

#### ***Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA)***

Las denuncias pueden formularse en línea, a través del servicio Infofraude: <https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>

El formulario del SNCA no permite denuncias anónimas, por lo que la comunicación de infracciones a través de este canal requiere la identificación previa del informante.

Adicionalmente, el SNCA ha habilitado un correo electrónico a través del cual se pueden plantear dudas y preguntas:

[consultasantifraude@igae.hacienda.gob.es](mailto:consultasantifraude@igae.hacienda.gob.es)

### ***Canales externos habilitados a nivel autonómico***

Para la comunicación de incumplimientos que se circunscriban a su ámbito territorial y que no sean competencia de la Autoridad Independiente de Protección al Informante, algunas comunidades autónomas han habilitado canales externos de información propios, que se detallan a continuación.

El buzón externo de la OAC permite reportar cualesquiera informaciones incluidas en el ámbito objetivo de aplicación de la Ley 2/2023, de 23 de febrero.

### ***Oficina Antifraude de Cataluña (OAC)***

Las denuncias pueden formularse a través de los siguientes medios:

- En línea, y de forma anónima, a través del siguiente buzón de denuncias:

<https://denunciesanonimes.antifrau.cat/#/?lang=es>

- Por correo electrónico, rellenando un formulario y enviándolo a la siguiente dirección de correo electrónico:

<https://www.antifrau.cat/sites/default/files/Documents/Denuncieu/formulario-asistente-persona-denunciante.pdf>

[bustiaoac@antifrau.cat](mailto:bustiaoac@antifrau.cat)

- Presencialmente, presentando un escrito en el registro general de la OAC o en el registro de cualquier administración pública:

Oficina Antifraude de Cataluña  
Calle Ribes, 1-3  
08013 Barcelona

La OAAF habilita un canal externo de denuncias para reportar hechos que pudieran ser constitutivos de fraude, corrupción, conflicto de intereses o

cualquier actividad ilegal que vaya en detrimento de intereses públicos o financieros del ámbito territorial de Andalucía.

### ***Oficina Andaluza Antifraude (OAAF)***

En términos generales, el ámbito de actuación de la OAAF comprende todo el sector público andaluz, administración local, universidades públicas y demás entidades dependientes, así como las actividades de personas físicas o jurídicas contratistas de las mismas, de beneficiarios de subvenciones o ayudas públicas, titulares de autorizaciones o, en general, de aquellas que hayan tenido cualquier tipo de relación económica, profesional o financiera con las entidades públicas descritas anteriormente. Las denuncias pueden formularse de forma anónima a través de los siguientes medios:

- En línea, a través del buzón de denuncias: <https://buzon.antifraudeandalucia.es>
- Por correo electrónico: [antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es](mailto:antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es)
- Por correo postal:

Calle San Juan de Ribera, S/N Hospital de las Cinco Llagas 41009 Sevilla

### ***Oficina de Prevención y Lucha contra la Corrupción en las Illes Balears***

La OAIB ofrece un buzón para que cualquier persona pueda denunciar una situación de fraude o corrupción que implique al sector público balear, su administración local, universidades públicas y demás entidades dependientes, así como situaciones fraudulentas sobre personas físicas o jurídicas contratistas de las mismas o beneficiarios de subvenciones o ayudas públicas.

Las denuncias pueden formularse en línea, de forma anónima o mediante identificación del informante, a través del siguiente formulario:

<https://denuncies.oaib.es/#/>

### ***Agencia Antifraude de la Comunidad Valenciana***

El canal permite que cualquier persona pueda facilitar información sobre casos de fraude o corrupción que impliquen al sector público de la Comunidad Valenciana, así como a personas físicas o jurídicas que sean contratistas, subcontratistas, concesionarias de las mismas o financiadas o subvencionadas por las mismas.

En concreto, podrán reportarse: (i) casos de uso o destino irregular de fondos públicos y conductas opuestas a la integridad o contrarias a los principios de objetividad, eficacia y sumisión plena a la ley y al derecho; (ii) conductas del personal al servicio de las entidades públicas que comporten el uso o abuso, en beneficio privado, de informaciones que tengan por razón de sus funciones, o conductas que tengan o puedan tener como resultado el uso o destino irregular de fondos públicos o de cualquier otro aprovechamiento contrario al

ordenamiento jurídico; y (iii) actos u omisiones que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa, disciplinaria o penal.

Las denuncias pueden formularse en línea, de forma anónima o mediante identificación del informante, a través del siguiente formulario:

<https://bustiadenuncias.antifraucv.es/#/>

### **Oficina de Buenas Prácticas y Anticorrupción de la Comunidad Foral de Navarra (OANA)**

El canal externo permite denunciar cualquier actuación que pudiera ser constitutiva de fraude, corrupción o conflicto de intereses, y que implique al sector público navarro u organismos dependientes.

Las denuncias pueden formularse de forma anónima a través de los siguientes medios:

- En línea, a través del buzón de denuncias:

<https://oana.es/es/denuncia#>

- Presencialmente, en el registro general de la OANA o de cualquier administración pública:

Oficina de Buenas Prácticas y Anticorrupción  
Avenida de Bayona, 36, 1oA  
31011 Pamplona (Navarra)

## 13. Entrada en Vigor

El presente protocolo entrará en vigor desde el momento de su aprobación por el representante legal de la empresa siendo preceptiva su comunicación a todos los grupos de interés, procediéndose a su divulgación a través de los canales de comunicación que la organización tenga destinados a tal efecto.

## 14. Registro

Nuestro Sistema de Información Interna / Canal de denuncias/Canal ético se encuentra registrado en la Oficina Antifraude de la Junta de Andalucía como marca la normativa autonómica.

En Lepe a 30 de noviembre de 2023