

PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es regular la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las denuncias sobre presuntas irregularidades o incumplimientos que pudieran surgir en el ejercicio de la actividad empresarial de **EFFICOLD S.A.**

A través del presente documento se informa a los usuarios sobre el procedimiento que regula el canal de denuncias de **EFFICOLD S.A.** el cual se implanta para dar cumplimiento a 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, siendo el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones a las que se refiera la Ley en su artículo 2, siempre que pueda tratarse de manera efectiva.

Mediante este canal de comunicación, los empleados y terceros harán llegar al responsable del sistema, los hechos que supongan una infracción o sospecha de conducta irregular, malas prácticas o cualquier violación del código ético o de conducta que sea contrarios a la normativa aplicable a **EFFICOLD S.A.**

Para ello, **EFFICOLD S.A.** ha tenido en cuenta la normativa en materia de protección de datos a la hora de definir el canal de denuncias por lo que **EFFICOLD S.A.** garantiza en todo caso que la identidad del denunciante se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se divulgará a terceros, ni a la persona inculpada y a los mandos directivos del empleado, asimismo la denuncia podrá realizarse de manera anónima si así lo considera el informante.

Conforme a los principios de transparencia y salvaguarda contemplados en la ley, este canal garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que quiera informar, así como la prohibición de represalias y la protección frente a consecuencias adversas derivadas de la denuncia. Todos los informes recibidos serán tratados con la máxima seriedad y confidencialidad, y se adoptarán las medidas necesarias para investigar y sancionar cualquier infracción normativa o acto de corrupción denunciado de manera justa y efectiva.

Con el objetivo de reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal de Denuncias, **el proceso de gestión de las denuncias está parcialmente externalizado en un experto externo**, lo que refuerza la objetividad y el debido tratamiento de todas las denuncias, siendo el delegado de protección de datos de la entidad que presta servicio a través de la entidad APALUSA SOLUTIONS SLU con CIF B85864767 con arreglo al artículo 28 del Reglamento UE 2016/679 de 27 de abril del Parlamento Europeo y del consejo (RGPD), bajo el código ético de su certificación bajo el esquema de la AEPD.

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de los interesados.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a todas aquellas comunicaciones realizadas a través del canal de denuncias de **EFFICOLD S.A.**

3.- HECHOS DENUNCIABLES

Todo aquel que tuviera conocimiento fundado de cualquier tipo de acto o hecho que pudiera contravenir los principios y valores del Código Ético o de Conducta o suponer un acto ilícito o contrario a la normativa vigente, deberá comunicarlo a **EFFICOLD S.A.** a través del canal establecido. Están incluidas todas las conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales aplicables.

El Canal de Denuncias debe entenderse como un instrumento que permita la comunicación de irregularidades o incumplimientos. Por ello, no debe emplearse de manera indiscriminada, sino para los fines que ha sido concebido.

4.- REQUISITOS DE LA DENUNCIA

Toda información realizada a través del Canal de denuncias de **EFFICOLD S.A.** debe contener una información mínima que permita la investigación de la supuesta irregularidad

- *Descripción de la denuncia y posible conducta irregular*
- *Detalle sobre los hechos denunciados.*
- *Identificación de las personas involucradas.*
- *Fechas aproximadas de la situación irregular*

Asimismo, el sistema permite ampliar la información para realizarla con el máximo detalle.

- *Lugar o centro de trabajo donde tuvo lugar la supuesta irregularidad*
- *Como se tuvo conocimiento del hecho irregular*
- *Incorporación de evidencias y/o pruebas*

5.- DERECHOS DEL INFORMANTE

La Información (Denuncia) puede realizarse con identificación del informante (denunciante), o incluso de forma anónima. Si se opta por el anonimato, la persona informante no podrá recibir información de la evolución de la misma, sino que solo podrá ver el progreso de su estado, accediendo directamente a la opción seguimiento con el ID que se le facilitará al final del envío de la Información (Denuncia).

El informante como las personas afectadas por la denuncia tendrán derecho a la preservación de su identidad, en los términos previstos en el artículo 32 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Además, las personas informantes cuentan con una serie de derechos, cuando las informaciones que proporcionen cumplan con los requisitos de los artículos 2 y 35 de esa norma, entre los que destaca la prohibición de represalias (artículo 36). Considera también las medidas de apoyo y de protección frente a las represalias que la Ley recoge en sus artículos 37 y 38.

El **deber de confidencialidad** se configura como un principio rector que guía la actuación de Cumplimiento Normativo de **EFFICOLD S.A.** en la gestión de las denuncias.

El **acceso a la información se encuentra restringido** a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las denuncias.

Las denuncias pueden ser tanto nominativas, es decir, con identificación del denunciante, identificación parcial, como **anónimas**.

En **EFFICOLD S.A.** mantenemos un firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el denunciante.

Queda prohibido el rastreo y trazabilidad de las denuncias anónimas. La vulneración de este extremo supondrá la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes.

En caso de denuncias nominativas, la identidad del denunciante no es revelada, en ningún caso, al denunciado, y solo se revela a las otras áreas involucradas en la gestión cuando este dato resulta imprescindible para llevar a cabo la investigación de los hechos/conductas o en caso de judicialización del hecho denunciado. La revelación de la identidad del denunciante requiere, en todo caso, consentimiento previo del denunciante.

Queda **prohibida cualquier tipo de represalia**, en cualquiera de sus formas, contra los informantes que presenten una denuncia, así como aquellas personas que participen o ayuden en la investigación de la misma.

EFFICOLD S.A. ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la protección del informante.

El denunciante será informado de la resolución o archivo de la denuncia en su caso. En aquellos supuestos en los cuales la denuncia se realice de manera anónima, se facilitará un ID de la denuncia, a través del cual se podrá realizar el oportuno seguimiento a través del canal.

No se solicitará datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y, posteriormente no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de denuncia a través del Canal de denuncias de **EFFICOLD S.A.** serán tratados de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa relacionada en vigor.

El denunciante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la misma por parte de **EFFICOLD S.A.** El plazo, en relación al tratamiento de datos y la investigación, no podrá exceder los tres meses de conformidad con la normativa vigente.

Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del funcionamiento del canal de denuncias o se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes.

6.- OBLIGACIONES DEL INFORMANTE

- **Actuar de buena fe.** La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo dentro de **EFFICOLD S.A.**, pudiendo derivar en medidas disciplinarias

- El informante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas

7.- PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DENUNCIAS

Cuando **EFFICOLD S.A.** reciba una supuesta denuncia a través del Canal de denuncias, se realizará sin dilación indebida y siempre antes de 7 días laborables las siguientes acciones:

- *Analizar el alcance de la información y la viabilidad de actuación.*
- *En caso de denuncias nominativas y en caso de necesidad, solicitar ampliación de la denuncia al informante.*
- *Identificar si existen personas en situación de vulnerabilidad y riesgo con el fin de incorporar medidas que mitiguen los posibles daños.*
- *Iniciar el procedimiento de investigación o el archivo de la denuncia si procede.*

Se informará al denunciante de la decisión adoptada y el motivo del archivo o de la admisión de la denuncia, excepto si se hubiera utilizado el Canal de Denuncias para un uso inadecuado y no fuera necesario informar al denunciante del área más adecuada para tratar su comunicación.

Una vez admitida la denuncia, se pondrá en marcha el procedimiento de investigación con el fin de comprobar la veracidad de las comunicaciones:

Fase de investigación: Esta fase comprende la recepción y evaluación inicial de la denuncia, hasta la investigación de los hechos denunciados y la recopilación de evidencias que aporten validez a los hechos denunciados.

Las acciones de investigación pueden contemplar:

- *Requerir nuevas evidencias y/o pruebas al denunciante para mejorar el proceso de investigación.*
- *Concertar entrevistas con las personas implicadas.*
- *Revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados.*
- *Análisis forense por un experto externo independiente.*
- *Cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.*

La investigación consistirá, en todo momento, de un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de las mismas.

El proceso de investigación durará como máximo 3 meses desde el día en que se recibió la denuncia. Transcurridos los 3 meses, los datos podrán seguir siendo tratados para la investigación de los hechos denunciados y en su caso, por las autoridades competentes o en procesos judiciales, pero no se conservarán en el propio sistema de información de denuncias internas.

Fase de Conclusiones: Esta fase comprende el análisis de las evidencias, pruebas aportadas y la posterior redacción del informe, por parte de **EFFICOLD S.A.**, con las eventuales propuestas de las medidas sancionadoras.

Se elaborará un informe de conclusiones reflejando el resultado de toda la fase de investigación. El informe de conclusiones contendrá:

- *Aspectos técnicos: Título, autor, fecha, finalidad, nivel de confidencialidad (quién tiene acceso al mismo).*
- *Antecedentes del expediente: Hechos que produjeron la comunicación, personas o departamentos objeto de la investigación.*
- *Objeto de la investigación y su finalidad.*
- *Actuaciones, hechos relevantes investigados y detectados, evidencias y pruebas analizadas.*
- *Conclusiones determinadas, en base al objetivo y alcance de la investigación.*
- *Propuestas de medidas sancionadoras*

Se pone a disposición de los denunciantes del canal de denuncias a través de la web de EFFICOLD S.A. (www.fficold.com) así como a través del código QR que encontrarán en los medios informativos de la entidad.