



## PROTOCOLO CANAL DE COMUNICACIONES

TRANSERVETO S.L.U.

## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. FINALIDAD

### 3. AMBITO DE APLICACIÓN

### 4. GARANTIAS

### 5. ORGANOS ENCARGADOS DE GESTIÓN DEL CANAL

### 6. PROCEDIMIENTO

#### 6.1 Presentación de denuncias

#### 6.2 Recepción de denuncias.

#### 6.3 Archivo de denuncia.

#### 6.4 Apertura y tramitación de expediente.

#### 6.5 Conclusión del expediente.

### 7. TRATAMIENTO DE DATOS EN EL CANAL DE DENUNCIAS

## INTRODUCCIÓN

TRANSERVETO S.L.U., con el objetivo de promover una verdadera cultura de la entidad en consonancia con sus valores y principios, ha implantado un sistema de cumplimiento normativo en su organización y funcionamiento.

Para llevar a efecto dicho compromiso, se ha elaborado el presente Protocolo que recoge las reglas de funcionamiento para tramitar y resolver las denuncias que se reciban a través del canal de cumplimiento normativo.

## FINALIDAD

La finalidad de este protocolo es la regulación de un mecanismo esencial para garantizar el cumplimiento de las normas, que permite a la entidad prevenir posibles incumplimientos y corregir aquellos que sean detectados.

Se trata de un cauce a través del cual TRANSERVETO S.L.U. recibe y gestiona informaciones o denuncias sobre posibles conductas irregulares y que supongan un incumplimiento de las normas, tanto externas como internas, recogidas en sus protocolos y Códigos de Conducta.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación a todas aquellas personas que forman parte de la entidad, ya sean directivos o trabajadores, así como a cualquier otra persona, vinculada o no a la entidad, que pueda tener conocimiento de cualquier incumplimiento de las normas jurídicas o de las normas internas de la entidad contenidas en su Código Ético y en el Programa de cumplimiento normativo (COMPLIANCE) adoptado por la TRANSERVETO S.L.U.

La Junta Directiva y los coordinadores de COMPLIANCE designados por la misma, deberán garantizar la puesta a disposición del presente Protocolo a todos los trabajadores, directivos, entidades federadas y demás personas físicas o jurídicas que tengan algún tipo de vinculación con la TRANSERVETO S.L.U.

## GARANTÍAS

Para su correcto funcionamiento, el canal de denuncias cumple una serie de garantías esenciales, tanto para el denunciante, como para el denunciado y para otras personas que puedan verse implicadas.

**Garantías del denunciante:** son imprescindibles para la efectividad del canal, ya que su inexistencia desincentivaría la utilización del mismo ante el conocimiento de una conducta impropia en la organización que suponga un incumplimiento normativo. Estas garantías son las siguientes:

- **Confidencialidad:** el canal de denuncias implantado permite y garantiza la confidencialidad del denunciante y de las comunicaciones.
- **Indemnidad frente a represalias.** La denuncia efectuada no puede dar lugar a represalias contra el denunciante. Por tanto, la entidad no podrá imponer ninguna sanción al empleado denunciante que esté motivada o guarde relación con la denuncia.
- **Derecho a ser informado** del resultado y seguimiento de la denuncia.

**Garantías del denunciado:** el Canal garantiza también los derechos del denunciado y de otras personas que puedan verse afectadas. Estas garantías son las siguientes:

- El denunciado tiene derecho a conocer la existencia de una denuncia en su contra.
- **El denunciado tiene derecho a ser oído en el expediente** y a efectuar las alegaciones que considere procedentes.
- **Los hechos denunciados han de ser ciertos**, estando totalmente prohibidas las denuncias falsas. Si la denuncia resultara ser falsa, TRANSERVETO S.L.U. podrá aplicar una sanción al denunciante, de acuerdo a lo previsto en su Código de disciplinario interno.

**Garantías de otros afectados o implicados:** pueden existir terceros implicados en los hechos, que pueden ser afectados, testigos etc., cuyos derechos también deben ser protegidos. Así:

- **Se garantiza la protección de la intimidad y dignidad** de las demás personas que puedan resultar implicadas.
- **El denunciante debe asegurarse de que la información** consignada en la denuncia en relación al incumplimiento producido **es correcta**, ya que podría afectar a otras personas diferentes del denunciado.

## ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión del canal se ha encomendado a un despacho de abogados la recepción de las denuncias, su análisis, investigación y, en su caso, la incoación de un expediente, propuesta de medidas cautelares y propuesta de resolución. Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar, serán puestas en conocimiento de la Junta directiva de la entidad y de los

coordinadores de COMPLIANCE de la propia entidad, designados por dicha Junta con suficientes recursos y con competencias necesarias para desarrollar su función.

## PROCEDIMIENTO

### 6.1 Presentación de la denuncia.

Las denuncias podrán efectuarse en el Canal de la entidad, al que se accede a través de la web de SERVETO:

<https://serveto.com/canal-de-denuncias>

Los hechos denunciados deben de ser ciertos, por ello, el denunciante deberá asegurarse de que la información proporcionada en la denuncia es correcta.

### 6.2. Recepción de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, se procederá a su registro y en un plazo de siete días hábiles se remitirá un acuse de la recepción de la misma al denunciante.

A continuación, se procederá a su análisis pudiendo resultar del mismo su archivo o la apertura de un expediente, si de la denuncia resulta algún indicio de criminalidad, de incumplimiento de la normativa no penal o de la normativa interna de la entidad.

### 6.3. Archivo de la denuncia

Si la denuncia resultara infundada, se procederá al archivo de la misma informando al denunciante. Los datos personales que puedan aparecer en la denuncia serán eliminados del canal.

### 6.4. Apertura y tramitación del expediente

Si de la denuncia se desprendieran indicios sobre su fundamento, el despacho encargado de la llevanza del canal de denuncias informará de la apertura del expediente a la Junta Directiva y a los Coordinadores de Compliance de TRANSERVETO S.L.U.

Asimismo, dará traslado de la denuncia al denunciado en un plazo no superior a diez días hábiles para que éste formule, en su caso, las alegaciones oportunas en los tres días siguientes hábiles.

Durante la tramitación del procedimiento, el órgano de gobierno podrá adoptar, por propia iniciativa o a solicitud del instructor o de los coordinadores de Compliance, las medidas cautelares procedentes dirigidas al cese inmediato del incumplimiento normativo que se estuviese produciendo.

Con las debidas medidas de transparencia y confidencialidad, se iniciará el proceso de investigación cuya duración será de tres meses desde la recepción de la denuncia, plazo que podrá prorrogarse por otros tres meses más en caso de que la investigación requiera de diligencias de averiguación más complejas o que requieran mayores actuaciones.

Durante dicho período, se practicarán las pruebas necesarias para una eficaz investigación de los hechos (entrevistas a implicados, solicitud de documentos, obtención de información a través de otras personas o de fuentes externas, etc.)

Tanto el despacho encargado de la gestión como los coordinadores de Compliance de la entidad, tendrán las facultades suficientes para dirigirse a cualquier departamento o persona de la TRANSERVETO S.L.U. para obtener la información o documentación necesaria.

El proceso de investigación se llevará a cabo con el máximo rigor para comprobar la veracidad de los hechos, respetando la presunción de inocencia y los demás derechos que asisten a las personas denunciadas.

Concluida la investigación se emitirá un informe de conclusiones debidamente justificado en el que se propondrá al órgano directivo de la entidad alguna de las siguientes recomendaciones:

- El archivo de la denuncia si se comprueba que el incumplimiento normativo no se ha producido.
- Las medidas correctoras o sancionadoras que procedan si resultase acreditado el incumplimiento normativo. Estas medidas, en función de resultado que haya arrojado la investigación y el expediente tramitado, pueden consistir en la imposición de alguna sanción de acuerdo con lo establecido en los manuales internos de la entidad (Código Ético, Manual de Compliance, etc...) o en el traslado al juez o a la fiscalía de los hechos por su carácter penal, así como, en su caso, la adopción de las medidas preventivas que se estimen oportunas para evitar que incumplimientos similares se vuelvan a producir.

## 6.5 Conclusión del expediente

Corresponde en último término a la Junta Directiva de TRANSERVETO S.L. la adopción las medidas que pongan fin al procedimiento. Éstas podrán consistir en el archivo de la denuncia o en la imposición de medidas correctoras o sancionadoras. El denunciante deberá ser informado del resultado de la denuncia efectuada en un plazo de tres meses o en un plazo de seis meses, en caso de que se haya acordado la prórroga del mismo por razón de las investigaciones a efectuar, conforme a lo anteriormente señalado al respecto.

## TRATAMIENTO DE LOS DATOS EN EL CANAL DE DENUNCIAS

Conforme a lo dispuesto en el art. 24.4 de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse 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, y conforme al art 22.4 de la Ley de Protección de Datos, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a la supresión de los mismos del canal de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de esta ley orgánica.

Transcurridos tres meses o seis en el caso de que la investigación se haya prorrogado conforme a lo señalado anteriormente, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.