



PROTOCOLO PARA EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

1. INTRODUCCIÓN

La ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen de infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, tiene como finalidad otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones a que se refiere en su artículo 2, a través de los procedimientos previstos en la misma.

La Asociación Empresa Ribera, en adelante AER, con el objetivo de promover una verdadera cultura de la entidad en consonancia con sus valores y principios, ha implantado un sistema de cumplimiento de dicha ley en su organización y funcionamiento, incorporando un canal de denuncias.

El canal de denuncias de AER, tiene como objetivo poner a disposición, tanto de personas usuarias, como de profesionales de la entidad, entidades colaboradoras o público en general, una herramienta para denunciar malas prácticas o conductas irregulares en la Asociación. Además, permitirá identificar áreas de mejora en nuestra gestión interna.

Para ello, AER ha elaborado el presente Protocolo, que describe el sistema para tramitar y resolver las denuncias sobre posibles conductas irregulares que se reciban a través del canal establecido para este fin.

2. FINALIDAD

La finalidad de este protocolo es la regulación de un mecanismo que permita detectar comportamientos irregulares o ilícitos de la propia Asociación, ya sean estos, contra normativas nacionales o internacionales vigentes o contra la propia normativa interna de la Asociación.

3. PRINCIPIOS

- *Accesibilidad:* El canal de comunicación será claro y de fácil acceso para las personas usuarias, a través de la página web de la Asociación: www.infoaer.com
- *Transparencia:* Este protocolo será público y estará disponible en el apartado de canal de denuncias de su página web.
- *Confidencialidad:* El canal de denuncias de AER garantiza la confidencialidad de la persona denunciante, así como del contenido de las comunicaciones.
- *Objetividad e imparcialidad:* Una vez recibida la denuncia, se garantiza el derecho a la intimidad, a la defensa y a ser tratada de una manera justa, objetiva e imparcial. La Junta de AER nombrará a la/s persona/s encargada/s de la gestión de las denuncias.

En el caso de que la denuncia pueda suponer un conflicto de intereses podrán ser delegadas a los miembros de la junta. Del mismo modo se garantiza la 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.

- *Eficiencia:* La tramitación de todas las solicitudes se realizarán a la mayor *brevedad* posible. No obstante, AER se reserva el derecho a admitir a trámite en los siguientes casos:
 - a) Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
 - b) Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o forma.
- *Calidad:* Evaluar permanentemente el funcionamiento del propio sistema de denuncias, detectando posibles deficiencias relacionadas con la percepción de los propios empleados del canal de denuncias, con la no correlación de los resultados

o informes resultantes de las investigaciones, con la existencia de brechas de seguridad o fugas de información, debido a errores en el diseño del propio, y/o atribución de responsabilidades y competencias insuficientes para la investigación y resolución de denuncias de forma eficaz.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación a todas aquellas personas que forman parte de la entidad, ya sea personal directivo o trabajador, así como colaboradores, empresas proveedoras, clientela y público en general, para denunciar comportamientos o actos que se consideren contrarios a las leyes o contrarios a los principios éticos, en el marco de trabajo de la asociación.

5. RESPONSABLES GESTIÓN DEL CANAL

La Junta de AER será la encargada de designar a la/s persona/s que gestionaran dichas denuncias, de tal forma que todas las denuncias se canalizarán para que de una forma u otra lleguen a esta/s persona/s.

En el caso de que por la naturaleza de los hechos se estime que la investigación será compleja, podrá solicitarse ayuda o asesoramiento especializado por una persona experta, que se coordinará con la/s persona/s designada por la Junta.

6. PROCEDIMIENTO

El Canal de denuncias de AER es seguro, garantizándose la confidencialidad del denunciante y de cualquier tercero que se mencione en la misma, impidiéndose el acceso a personal no autorizado.

Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar serán puestas en conocimiento de la Junta de AER.

a. Presentación de la denuncia

Las denuncias podrán efectuarse a través de la web de la Asociación, apartado Canal de Denuncias, donde consta de un enlace directo: www.infoaer.com

La denuncia deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Asunto: título breve acerca del contenido de la denuncia
- Contenido de la denuncia: texto explicando la denuncia y el contexto de la misma, es importante ofrecer la información de forma completa y aportando cualquier información que pueda ser de utilidad para la resolución de la misma.

Una vez producida la denuncia a la persona denunciante se le mostrará un código para que lo pueda guardar y acceder al seguimiento del estado de su denuncia.

b. 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 a la persona denunciante.

A continuación, se procederá a su análisis pudiendo rechazar la denuncia, o bien iniciar una apertura y tramitación del expediente.

- Rechazo de la denuncia: Si la denuncia resultara infundada, se procederá al archivo de la misma informando al denunciante. Si existiera algún dato de carácter personal será eliminado del canal.
- Apertura y tramitación del expediente: En este caso la/s personas designadas por la Junta se encargarán de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida. El proceso de investigación se llevará 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.

Una vez realizado dicho informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.

El plazo para dar respuesta a la denuncia planteada no podrá ser superior a TRES MESES a partir del acuse de recibo a la persona denunciante, si no se remitió el acuse de recibo, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de hacer la denuncia.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Según 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 posibles 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 des de la introducción de los datos, deberá procederse a la supresión de los mismos del canal de denuncias, salvo que por alguna circunstancia el proceso se prorrogue tres meses más. Las denuncias a las que se haya decidido no dar curso