



MANUAL DEL USUARIO

CANAL WEB DE DENUNCIAS

Septiembre 2023



¿Qué es el Canal Web de Denuncias?

El Canal web de Denuncias del Grupo CEVASA es el servicio de gestión y tratamiento de las Comunicaciones/Denuncias que permite que, en un contexto laboral o profesional, sus miembros, empleados, socios de negocios y terceros puedan informar de manera confidencial y segura sobre presuntas irregularidades o incumplimientos, malas prácticas, fraudes, conductas inapropiadas o cualquier otro comportamiento que infrinja normas éticas, legales o regulaciones internas contenidas en su Código Ético y de Conducta así como en sus procedimientos internos de obligado cumplimiento. Por ello, no debe emplearse de manera indiscriminada, sino para los fines que ha sido concebido. Por ejemplo:

- Infracciones en materia de salud y seguridad en el trabajo
- Intimidación, acoso y abuso
- Infracciones de la protección de datos personales
- Infracciones en las relaciones comerciales
- No abstenerse de hacer actuaciones cuando se presentan situaciones de conflicto entre el interés particular y el de la empresa
- Sobornos, corrupción
- Quebrantos a la protección de activos y propiedades
- Infracciones respecto a la información sensible y confidencial
- Realización de operaciones con información privilegiada
- Vulneración de los derechos humanos
- Blanqueo de capitales
- Quebrantos en la gestión ambiental
- Aprovecharse de la posición en la empresa para realizar beneficios personales
- Etc.

Este Canal ofrece a las personas un medio confidencial para presentar denuncias sin temor a represalias y con la seguridad de que sus identidades serán protegidas.

Acceso al Canal Web de Denuncias

Podrán tener acceso al Canal Web de Denuncias, los miembros del Grupo CEVASA, socios, colaboradores, proveedores, clientes, etc. o cualquier persona que tenga una relación directa con la empresa y pueda verse afectada por la actividad de la misma.

Realización de una Denuncia

El usuario identifica un hecho denunciante, o tiene sospechas fundadas de que se ha producido o se va a producir, y se dispone a dar parte sobre ello.

Las denuncias pueden realizarse en cualquier momento. Salvo eventuales incidencias técnicas, el Canal Web de Denuncias está activo las 24 horas al día los 7 días a la semana.



El primer paso que debe cumplimentar es **leer y aceptar** las condiciones de utilización del canal, que son: la política de protección de datos y las condiciones particulares de utilización del canal.

Cabe mencionar que las denuncias son totalmente confidenciales, a excepción de que los datos sean requeridos por instancias judiciales deban hacerse públicas por imperativo legal o que la denuncia haya sido realizada con expresa y probada mala fe.

Nadie que comunique, de buena fe, incumplimientos o sospecha de ellos, sufrirá represalias, penalizaciones o acciones disciplinarias

No obstante lo anterior, si la información se proporcionara de mala fe o alterando o falseando la realidad, sí que podría tener consecuencias legales, y serían tratadas como denuncias falsas, que están prohibidas expresamente.

El segundo paso que debe cumplimentar es optar entre **presentar la Comunicación proporcionando sus datos personales o de forma anónima. Se facilitan la usuario las siguientes tres opciones:**

1) DENUNCIA NO ANONIMA:

Utilizada para el caso de que el denunciante quiera ser identificado por la Organización a efectos de que la misma pueda contactar con él, recibir avisos del canal y hacer un seguimiento de la denuncia.

Si el usuario opta por presentar la Comunicación facilitando sus datos personales (**Canal de denuncias No Anónimas**):

En caso de optar por el uso del Canal de denuncias de forma no anónima, se le solicitará completar un formulario con tus datos identificativos. Estos detalles ayudarán a facilitar la gestión y el seguimiento de la denuncia. Los datos requeridos incluyen:

→ Datos personales

El usuario deberá cumplimentar un formulario con sus datos identificativos que favorezcan el seguimiento de la denuncia. Entre dichos datos figuran:

1. nombre y apellidos
2. correo electrónico y una contraseña
3. teléfono
4. cargo y relación con la empresa

Estos datos se almacenaran en el sistema de forma segura por el tiempo que establezca la normativa de aplicación y estarán a disposición tanto de la empresa como del denunciante para su acreditación.

Los datos personales facilitados serán tratados de forma confidencial y custodiados con las medidas de seguridad oportunas, respetando el principio de proporcionalidad y calidad



de los datos, de modo que éstos solo podrán ser mantenidos mientras resulten pertinentes para la finalidad para la que fueron recabados, todo ello de conformidad a la legislación vigente.

Una vez facilitados los datos de identificación es necesario marcar las casillas de aceptación de las condiciones de utilización del Canal de Denuncias.

Tras completar los datos personales, se guiará al usuario para proporcionar una descripción detallada de los hechos que desea denunciar. Es importante que se incluya información relevante y precisa para una comprensión completa de la situación.

→ Relación de los hechos

En este paso el denunciante debe establecer la relación de los hechos. Informará de los aspectos relevantes que doten de información y veracidad de denuncia.

Se recaban mediante formulario web los siguientes datos:

- Fecha, hora y momentos en los que han ocurrido, si es conocida.
- Personas conocedoras e intervinientes (especificando si son los potenciales receptores de la denuncia)
- Principios éticos comprometidos
- Descripción de los hechos denunciados

→ Adjuntar documentación

El usuario podrán añadir a la denuncia la documentación que crea necesaria, con el fin de elaborar una denuncia con la mayor claridad y definición posible.

En caso de que se quieran adjuntar ficheros de gran tamaño, que no sea posible subir al aplicativo (dará un error de time-out), se recomienda advertirlo en los hechos denunciados, y si es posible, aportar un enlace desde el que se pueda descargar o visualizar el fichero.

→ Confirmar la denuncia

Finalmente se presenta toda la información aportada de la solicitud, se da la oportunidad al denunciante de revisión y se solicita la confirmación definitiva para su presentación.

Seguimiento de la denuncia

Una vez confirmada y enviada la denuncia, el solicitante podrá hacer un seguimiento de su solicitud introduciendo la referencia de la denuncia y la contraseña que ha puesto en la formalización de la misma. Recibirá un correo electrónico del sistema, donde se



indicará el número de referencia de la denuncia y un link donde podrá realizar un seguimiento del estado de la denuncia.

El gestor del canal es la persona competente para la recepción y tramitación de las denuncias.

En el seguimiento tendrá acceso a los datos de la propia denuncia y a los trámites que el gestor del canal haya decidido comunicarle.

Además en este módulo podrá añadir información a la solicitud, adjuntando archivos o escribiendo un texto

→ Ampliar información

Aportar y adjuntar nueva información y documentación que se consideren relevantes para la denuncia establecida.

→ Anular la denuncia

También existe la posibilidad de que el denunciante deje sin efecto la denuncia realizada.

Cabe aclarar que el hecho de que la denuncia se anule no quiere decir que desaparezca. El gestor de canal podrá, si lo considerar conveniente, seguir investigando los hechos relatados sobre la causa denunciada y valorará la continuación o no de los trámites realizados. La anulación consiste en la rotura de la conexión del denunciante con la denuncia y se revocará su acceso a la misma, aunque la misma continúe siendo investigada.

2) DENUNCIA SEMI-ANONIMA:

Utilizada para el caso de que el usuario no quiera ser identificado por la Organización, a efectos de que éste no pueda contactar con él pero sí recibir avisos del canal y hacer un seguimiento de la denuncia. Se advierte al usuario que también en este caso deberá facilitar sus datos personales, aunque **estos quedarán registrados en el sistema sin que, salvo las excepciones que seguidamente se mencionan, la Organización pueda acceder a ellos**. La Organización sólo podrá acceder a ellos en caso de que, deban ser facilitados a Tribunales o Autoridades Públicas, o en aquellos casos en que lo solicite el máximo responsable de la tramitación, investigación y resolución del expediente y previamente se haya comprobado y resuelto que los hechos denunciados son manifiestamente falsos y su intención es desacreditar y perjudicar a terceros.

En estos casos, el usuario deberá completar las mismas informaciones y tendrá las mismas funcionalidades que en el caso de denuncias no anónimas, pudiendo hacer el seguimiento de la tramitación y resolución del expediente, salvo que a la Organización le será imposible contactar con él. No obstante, el gestor podrá registrar en el expediente informático nuevas solicitudes de información al desconocido usuario, que éste podrá visualizar en sus seguimientos del expediente, atendiendo o no a dichas peticiones.



3) DENUNCIA ANONIMA

El Informante que presente una denuncia a través del Canal de denuncias podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para el denunciante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado. Si el usuario opta por presentar la Comunicación de forma anónima, el sistema no solicitará ninguna información personal al informante, pero éste deberá relacionar los hechos y en su caso, adjuntar la documentación que considere relevante. En estos casos, al informante podrá hacer un seguimiento de su Comunicación mediante el Código Identificativo que le facilite el Canal y la contraseña que haya creado. En caso de pérdida, no podrá acceder al Canal de lo que se le advertirá.

Por razones de seguridad, únicamente el Informante es conocedor de su código de acceso y/o referencia de la comunicación. En estos casos, en el caso de extravío, a partir de ese momento no podrá llevar a cabo el seguimiento de la comunicación ni añadir nuevas informaciones o documentos, sin que esto implique que la comunicación deje de progresar; sencillamente no tendrá capacidad de observar su evolución ni de proporcionar información adicional.

Es relevante destacar que el canal opera de manera independiente a la empresa y no registra información sobre la dirección IP desde la cual se realiza la conexión.

En el caso que el Informante facilite algún tipo de dato de carácter personal, los mismos serán objeto de bloqueo salvo que los hechos sean constitutivo de delito. Los datos en este caso, o bien se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes, se conservaran durante 10 años.

En nuestro compromiso con la confidencialidad y el anonimato, se ha diseñado un proceso transparente y seguro para presentar denuncias anónimas :

- **Acceso al Portal de Denuncias:** El usuario deberá dirigirse al Portal de Denuncias y seguir las instrucciones para presentar la denuncia de manera segura y anónima. Leerá y aceptará las condiciones de uso del canal, incluyendo la política de protección de datos y condiciones particulares.
- **Detalles Relevantes:** El denunciante debe al igual que en la Comunicaciones no anónimas: i) establecer su relación con el Grupo; ii) detallar los hechos concretos que motivan la consulta/denuncia; iii) fecha de los mismos; iv) identificar empresa sobre la que efectúa la consulta o, en su caso, identificar al denunciado y empresa del grupo a la que pertenece el mismo y, v) determinar el precepto del código ético sobre el que desea hacer la consulta o el precepto del referido código que entiende infringido. Asimismo, informará de cuantos aspectos considere relevantes en cuanto a la consulta/denuncia formulada.
- **Mantenimiento del Anonimato:** El usuario no deberá proporcionar ninguna información personal. Su identidad estará protegida, ya que no se rastrean direcciones IP ni ninguna otra información identificativa.



- Seguimiento de la Denuncia: Podrá observar la evolución del expediente y en su caso, proporcionar información adicional.