

Protocolo del Canal de Denuncias de ENGASUR XXI C.B.

Objetivo:

El protocolo del Canal de Denuncias de ENGASUR XXI C.B. tiene como objetivo proporcionar una vía confidencial y segura para que los empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas puedan informar de forma anónima o identificada cualquier actividad sospechosa, irregularidades o comportamientos contrarios a las políticas y normas éticas de la empresa.

Acceso al Canal de Denuncias:

- a. El Canal de Denuncias estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- b. Se proporcionará a los empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas un enlace específico para acceder al Canal de Denuncias.
<https://portal.canalparadenuncias.es/E14862542>
- c. La empresa también proporcionará información sobre cómo acceder al Canal de Denuncias a través de otros canales de comunicación interna, como la web o la intranet.

Anonimato y Confidencialidad:

- a. El Canal de Denuncias permitirá a los denunciantes presentar informes de forma anónima si lo desean.
- b. Si el denunciante decide revelar su identidad, se garantizará la confidencialidad de su información personal en la medida permitida por la ley y se tomarán las medidas adecuadas para protegerla.

c. Se informará a los denunciantes sobre la importancia de proporcionar la mayor cantidad de detalles y pruebas posibles para facilitar la investigación, independientemente de si el informe es anónimo o identificado.

Recepción y Tratamiento de Denuncias:

a. Las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias serán gestionadas por un responsable de la empresa.

b. El responsable de gestión de denuncias deberá revisar y evaluar cada denuncia de manera objetiva e imparcial.

c. Se asignará un número de referencia a cada denuncia para facilitar su seguimiento y documentación.

d. Se notificará al denunciante la recepción de la denuncia en un plazo máximo de 10 días y se le proporcionará una estimación del tiempo necesario para su investigación y resolución. En principio y salvo casos muy complejos, este plazo no podrá superar los 3 meses.

Investigación y Resolución:

a. Se llevará a cabo una investigación adecuada y confidencial de cada denuncia recibida.

b. El responsable de gestión de denuncias recopilará pruebas, entrevistará a las partes relevantes y tomará las medidas necesarias para llegar a una conclusión justa.

c. Se mantendrá al denunciante informado sobre el progreso de la investigación en la medida en que no comprometa la confidencialidad o la integridad de la misma.

d. Una vez concluida la investigación, se tomarán las acciones apropiadas para abordar la situación denunciada, lo cual puede incluir sanciones disciplinarias, cambios en los procedimientos internos o cualquier otra medida adecuada.

Comunicación y Protección del Denunciante:

a. ENGASUR XXI C.B. garantizará que no se tomen represalias contra los denunciantes de buena fe.

b. Se establecerán medidas de protección para evitar la identificación del denunciante, en caso de que haya optado por mantener el anonimato.

c. Si es necesario, se proporcionará asesoramiento y apoyo al denunciante durante y después del proceso de denuncia.

d. En caso de que se requiera la cooperación del denunciante durante la investigación, se solicitará su consentimiento y se le brindará protección adecuada.

Registro y Seguimiento:

a. Se mantendrá un registro detallado de todas las denuncias recibidas, incluyendo la fecha de recepción, el número de referencia, la descripción del problema, las acciones tomadas y los resultados de la investigación.

b. Se realizará un seguimiento de las denuncias para asegurar que se haya tomado la acción adecuada y para identificar cualquier patrón o tendencia que pueda requerir una revisión de las políticas o procedimientos existentes.