



Plaza Aragón nº 1, entre planta  
50004 Zaragoza  
T: 976 229 500

Pza. López Allué, 3, 3º  
22001 Huesca  
T: 974 218 217

C/ Amantes, 15, 1º  
44001 Teruel  
T: 978 608 511

# **PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO CANAL DE DENUNCIAS**

## **AVALIA ARAGON, S.G.R.**

**Noviembre 2018**

## CONTENIDO

1. Objeto.....	3
2. Personas que pueden interponer denuncias .....	3
3. Conductas denunciables .....	3
4. Procedimiento de comunicación .....	4
5. Recepción de las denuncias.....	5
6. Tramitación de las denuncias.....	6
<i>Fase I: Admisión a trámite.....</i>	<i>6</i>
<i>Fase II: Apertura de expediente.....</i>	<i>6</i>
<i>Fase III: Investigación.....</i>	<i>7</i>
<i>Fase IV: Propuesta de resolución.....</i>	<i>8</i>
<i>Fase V: Decisión del Consejo de Administración .....</i>	<i>9</i>
7. Confidencialidad .....	10
8. Comunicación de buena fe y denuncias falsas .....	10
9. Protección de datos de carácter personal.....	10
10. Difusión y comunicación .....	11
11. Aprobación, entrada en vigor y revisión .....	11

## 1. OBJETO

---

El presente documento tiene como objeto definir el funcionamiento del canal de denuncias de AVALIA ARAGÓN SGR (en adelante, “**AVALIA**”) para garantizar su utilidad, fiabilidad, seguridad e independencia, así como regular los derechos de denunciante y denunciado y las funciones de los diferentes órganos implicados en la tramitación.

## 2. PERSONAS QUE PUEDEN INTERPONER DENUNCIAS

---

El canal de denuncias de AVALIA es público y está al alcance de todas aquellas personas con las que AVALIA mantenga una relación contractual o de negocio, tales como personal, clientes, proveedores, socios, etc.

El personal de AVALIA tiene la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos comprendidos en el ámbito de aplicación de este canal de denuncias de los que tenga sospecha o conocimiento en su labor diaria en la forma expuesta mediante el presente protocolo.

A estos efectos, el concepto “personal de AVALIA” engloba a los miembros del Consejo de Administración, Dirección, personal directivo, así como al resto de los trabajadores de la organización.

## 3. CONDUCTAS DENUNCIABLES

---

Será objeto de comunicación la sospecha o conocimiento de cualquier conducta ilícita o contraria al Código Ético de AVALIA cometida por algún miembro del personal de AVALIA, tales como:

- Corrupción en los negocios
- Cohecho / tráfico de influencias
- Estafa
- Delitos contra la intimidad
- Descubrimiento y revelación de secreto de empresa
- Publicidad engañosa
- Daños informáticos
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial
- Frustración de la ejecución/Insolvencias punibles
- Incumplimiento de obligaciones contables
- Fraude la Hacienda Pública
- Fraude a la Seguridad Social
- Delitos contra el medio ambiente
- Delitos contra los derechos de los trabajadores
- Blanqueo de capitales/Financiación del terrorismo
- Obstrucción a la actuación de órganos inspectores

También podrá denunciarse a través del canal de denuncias el funcionamiento defectuoso de alguno de los sistemas o instrumentos del Modelo de prevención de delitos de la sociedad o de cualquier otro protocolo de funcionamiento de la sociedad con objeto de implementar mejoras en los mismos.

#### 4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

---

Las personas que se relacionan con la sociedad pero no forman parte de la plantilla de la misma ni de sus cargos de administración (clientes, proveedores, etc.), podrán comunicar las irregularidades a través del link implementado en la página web de AVALIA, denominado “canal de denuncias”. La remisión de una denuncia a través de esta vía supondrá la aceptación expresa por el denunciado de la cláusula informativa de protección de datos indicada en el propio formulario.

El personal de la sociedad, incluyendo sus directivos y administradores, podrán remitir la comunicación a través del link indicado en la página web o bien utilizando la dirección de correo electrónico, [compliance@avaliasgr.com](mailto:compliance@avaliasgr.com), tal como ha sido notificado personalmente a todos ellos.

La comunicación deberá contener, al menos, los siguientes extremos:

- a) La identidad y contacto del denunciante.
- b) Fecha de los hechos.
- c) Relación de los hechos denunciados y, en su caso, identificación del denunciado
- d) Irregularidad que se observa en los hechos denunciados.
- e) Documentación soporte de los hechos denunciados, en su caso.

La falta de alguno de los datos exigidos no supondrá el archivo inmediato de la denuncia, salvo que sea imposible llevar a cabo la investigación de los hechos sin ampliar los datos suministrados y no se hayan indicado datos de identidad y contacto del denunciante.

Todas las denuncias recibidas por cualquiera de las dos vías anteriormente expuestas se reciben en un buzón de correo electrónico alojado en una cuenta independiente del resto del correo electrónico de la sociedad a la que tienen acceso directo única y conjuntamente los cuatro miembros del Órgano de Control de Responsabilidad Penal (en adelante, el “**Órgano de Control**”):

- Director/a General
- Secretario/a General
- Responsable de Riesgos
- Responsable Financiero/a

La comunicación tendrá tratamiento de máxima confidencialidad, teniendo la consideración de datos de nivel alto a los efectos de la aplicación de las medidas de seguridad previstas en la normativa de protección de datos.

Los miembros del Órgano de Control verificarán periódicamente el funcionamiento de la cuenta para evitar fallos y comprobarán la existencia o no de denuncias en el mismo.

## 5. RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS

---

Recibida la comunicación, el miembro del Órgano de Control que ejerza la función de secretario remitirá un correo electrónico al denunciante en el plazo de dos (2) días hábiles, acusándole recibo de la denuncia y dando cumplimiento al deber de información previsto en la normativa de protección de datos, según se indica en el apartado 9 de este protocolo.

A cada denuncia recibida se le asignará un número de referencia único y se dará de alta una entrada en el Registro de Denuncias. Dicho Registro de Denuncias que es custodiado por los miembros del Órgano de Control como un archivo de nivel alto protegido por las medidas de seguridad necesarias a tal fin, de conformidad con la vigente normativa de protección de datos.

En el caso de que la denuncia afectare a alguno de los miembros del Órgano de Control, la tramitación de la denuncia continuará apartando al miembro o miembros afectados hasta que se culmine la investigación y resolución de la misma. Asimismo, en caso de que alguno de los miembros del Órgano de Control tenga un interés personal en relación con la denuncia o tenga amistad íntima o enemistad con el denunciante y/o denunciado deberá ponerlo de manifiesto con carácter inmediato, absteniéndose de participar en la tramitación.

La recepción conjunta de las denuncias por los cuatro miembros del Órgano de Control, la obligación de registrar la totalidad de las denuncias en el Registro de Denuncias creado al efecto y la seguridad que ofrece el control de registros informáticos en la dirección de correo electrónico habilitada, eximen al sistema de cualquier posibilidad de eludir la investigación de hechos denunciados.

## 6. TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

---

### FASE I: ADMISIÓN A TRÁMITE

Una vez recibida la denuncia, el secretario del Órgano de Control convocará a todos los miembros de dicho órgano en el plazo de cinco (5) días hábiles a los efectos de decidir si procede (o no) la admisión a trámite de la denuncia.

El Órgano de Control decidirá, mediante el voto favorable de la mayoría de sus miembros, la admisión o inadmisión de la denuncia y la necesidad, en su caso, de ampliar datos para poder continuar con la tramitación. En este último caso, se solicitará al denunciante la aclaración o ampliación de los extremos necesarios para comenzar la investigación.

Únicamente se podrá acordar la no admisión a trámite de la denuncia cuando las personas implicadas o bien los hechos denunciados no estén comprendidos en el ámbito subjetivo y/o objetivo del canal de denuncias, indicado en los apartados 2 y 3 anteriores, respectivamente.

En caso de resolver la inadmisibilidad de la denuncia, el secretario del Órgano de Control comunicará al denunciante dicha decisión por escrito, motivando suficientemente dicha resolución. En el Registro de Denuncias se tomará nota de este hecho, guardando igualmente los informes y documentos procedentes.

Por el contrario, resuelta la admisión a trámite de la denuncia, los miembros del Órgano de Control designarán de entre ellos a uno (en *función del hecho denunciado y del área en que se haya producido*) para que, en el plazo de quince (15) días hábiles, realice una investigación preliminar de los hechos a los efectos de obtener información suficiente para decidir la procedencia de incoar o no un expediente de investigación.

### FASE II: APERTURA DE EXPEDIENTE

El encargado de la investigación preliminar recabará los documentos y testimonios necesarios para completar el esclarecimiento de los hechos y, a la vista de lo anterior, elaborará un informe en el que propondrá sus conclusiones preliminares a los efectos de continuar con la investigación o pasar al siguiente paso de la tramitación de la denuncia.

El encargado de la investigación preliminar remitirá dicho informe al secretario del Órgano de Control para que éste, en el plazo de cinco (5) días hábiles convoque una reunión de dicho órgano.

En función del resultado de la investigación preliminar, el Órgano de Control podrá decidir, mediante el voto favorable de la mayoría de sus miembros:

- Que su contenido es insuficiente, incompleto, o no proporciona el detalle necesario para resolver sobre la denuncia, en cuyo caso contemplará la obtención de información complementaria para continuar la investigación.
- Que la información y documentación facilitada es suficiente para continuar la tramitación de la denuncia, en cuyo caso el secretario del Órgano de Control comunicará al denunciante la apertura del expediente.
- Que es necesario ponerlo inmediatamente en conocimiento de las autoridades competentes.

En caso de que los hechos determinen la apertura del expediente, los miembros del Órgano de Control realizarán un análisis preventivo de la situación para valorar la realización de actuaciones inmediatas para salvaguardar los intereses de la sociedad:

- En caso de que se pudieran producir perjuicios económicos para la sociedad, se adoptarán medidas tendentes a reducir o mitigar dichos perjuicios, de acuerdo con los procedimientos y responsabilidades existentes.
- Si se hubieran producido pérdidas de activos, se adoptarán las medidas necesarias para, si fuese posible, la recuperación de los mismos.
- Se asegurarán las pruebas necesarias para la investigación.
- Se valorará la oportunidad de solicitar la colaboración de profesionales externos, de acuerdo con los procedimientos de AVALIA al efecto.
- Se valorará si hay debilidades en el control interno de la sociedad, realizando las propuestas de mejora que sean urgentes apura evitar nuevos riesgos.
- Se valorará si existen potenciales perjuicios a terceros como consecuencia del comportamiento irregular, adoptándose las medidas necesarias para mitigarlo.

### FASE III: INVESTIGACIÓN

Una vez se hayan asegurado las posibles consecuencias de los hechos denunciados con las medidas indicadas, se procederá a analizar la realidad y consecuencias del supuesto comportamiento ilícito, y se efectuará un análisis en profundidad del mismo.

Para la realización de esta investigación el Órgano de Control podrá designar como instructor al encargado de la investigación preliminar o encomendar esta segunda investigación en profundidad a otro de sus miembros.

Esta investigación deberá realizarse en el plazo máximo de dos (2) meses, pudiendo ampliarse con carácter excepcional cuando, a la vista de las circunstancias, el Órgano de Control entienda que los hechos denunciados y su esclarecimiento revisten especial complejidad.

Como primera medida, en aplicación del principio de contradicción y presunción de inocencia, se comunicará al denunciado la denuncia interpuesta para que sea oído y pueda aportar la información y documentación necesaria para su defensa. Podrá aportar cualquier medio de prueba admitido en derecho para esclarecer los hechos y facilitar su defensa.

Asimismo, se hace constar que la comunicación al denunciado sobre la recepción de la denuncia en ningún caso podrá exceder de tres (3) meses desde su recepción.

Asimismo, se podrán realizar cuantas diligencias y actuaciones se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos tales como interrogatorio de testigos, pruebas periciales y auditorías específicas, entre otros. En cualquier caso, todas las actuaciones que se realicen en el marco de la investigación de la denuncia respetarán los derechos fundamentales, garantizando la licitud de las pruebas obtenidas.

#### FASE IV: PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

El instructor recogerá las conclusiones alcanzadas en el Informe de Conclusiones, en el que constará:

- La identificación de la denuncia, fecha de recepción, hecho denunciado, identificación del encargado de tramitar y actuaciones realizadas.
- Identificación de los datos objetivos investigados, fiabilidad del contenido de la comunicación y del comunicante, resultados de la investigación realizada y medidas preventivas o mitigadoras realizadas.
- Declaración del denunciado y pruebas aportadas por éste.
- Propuesta de resolución y cierre del expediente.

Una vez elaborado el Informe de Conclusiones, el instructor dará traslado del mismo al secretario del Órgano de Control para que éste, en el plazo de cinco (5) días hábiles, convoque una reunión del órgano a los efectos de tomar alguna de las siguientes decisiones, mediante el voto favorable de la mayoría de sus miembros:

- Cierre del expediente sin sanción al denunciado por haberse descartado totalmente la comisión de hechos ilícitos o no encontrar ilicitud alguna en los hechos denunciados.

- Cierre del expediente con sanción al denunciante por encontrar mala fe en la denuncia interpuesta.
- Cierre del expediente con confirmación de los hechos ilícitos y sanción disciplinaria al denunciado. En su caso, recomendaciones encaminadas a mejorar los controles internos que, en su caso, hayan fallado.
- Cierre del expediente con comunicación a las autoridades competentes. En este caso, se podrán sumar las sanciones y recomendaciones indicadas en el punto anterior.

#### FASE V: DECISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Del Informe de Conclusiones, previa disociación de los datos personales de denunciante y denunciado, se dará traslado al Consejo de Administración de la sociedad para la adopción de la decisión pertinente en sesión regular o extraordinaria, en función de la urgencia de la necesidad de la toma de la citada decisión.

El Consejo de Administración, a la vista del Informe de Conclusiones, podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- Si el Consejo de Administración considera que los hechos son materialmente irrelevantes por cuanto los hechos no constituyen una conducta irregular o ilícita de conformidad con el ámbito objetivo definido para el canal, o su autoría no haya quedado acreditada acordará el cierre del expediente y el archivo de la comunicación, ordenando que sean eliminados del Registro de denuncias todos los datos relativos a la misma.
- En caso de que los hechos no aparezcan suficientemente acreditados, el Consejo de Administración podrá acordar la ampliación de la investigación interna, con carácter previo a tomar la decisión final sobre su archivo o la adopción de medidas disciplinarias.
- Si los hechos constasen acreditados y fuesen relevantes por estar comprendidos en el ámbito objetivo, se valorará la propuesta de actuación contenida en el Informe de Conclusiones, aceptándola o modificándola.

Adicionalmente, si los hechos fuesen constitutivos de delito, se hará constar la identidad de denunciante y denunciado y se notificará además a las autoridades competentes.

Adoptada la decisión, se adoptarán las actuaciones indicadas en la misma y se tomará anotación en el Registro de Denuncias, archivando también el Informe de Conclusiones y la certificación del acta del Consejo de Administración en la que se deciden las actuaciones a realizar. Todo ello, cumpliendo estrictamente con la normativa vigente en materia de protección de datos.

## 7. CONFIDENCIALIDAD

---

Para asegurar la confidencialidad de la identidad del comunicante, de las personas a las que la comunicación efectuada pudiera afectar, así como de todos los extremos relativos a los hechos denunciados e investigación de los mismos, resulta necesario que una vez designados los responsables de las distintas fases detalladas en este documento, las personas involucradas suscriban un acuerdo de confidencialidad específico con anterioridad a la realización de cualquier actuación.

## 8. COMUNICACIÓN DE BUENA FE Y DENUNCIAS FALSAS

---

Ninguna represalia se podrá adoptar contra un denunciante de buena fe. A estos efectos, se entenderá que una denuncia se ha formulado de buena fe cuando esté basada en indicios o creencias razonables y no esté motivada por un ánimo de venganza o de causar un perjuicio al denunciado.

No obstante, en caso de que la investigación realizada ponga de manifiesto que el comunicante ha actuado de mala fe, emitiendo una comunicación manifiestamente falsa de manera deliberada, será calificada como infracción muy grave, pudiendo ser sancionada de acuerdo con el Régimen Disciplinario y la legislación vigente.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

---

**Responsable del tratamiento.** El responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se recaben en el marco del canal de denuncias como consecuencia de la denuncia y, en su caso, la correspondiente investigación es Avalia Aragón, S.G.R. con C.I.F. A-5010133, con domicilio social en Plaza de Aragón, 1, entreplanta, 50004 Zaragoza y teléfono de contacto 976 229 500.

**Finalidad del tratamiento.** Los datos personales recabados en el marco del canal de denuncias serán los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias recibidas y, en su caso, investigar los hechos denunciados. Dichos datos serán tratados con esa exclusiva finalidad y no serán utilizados para finalidades incompatibles.

**Base jurídica del tratamiento.** La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de carácter personal recabados en el marco del canal de denuncias es el interés legítimo del responsable del tratamiento de dar cumplimiento a las exigencias en materia de cumplimiento legal y normativo, especialmente aquellas relacionadas con la posible responsabilidad penal de las personas jurídicas.

**Destinatarios de los datos.** La información que se recabe en el contexto de la investigación de una denuncia podrá ser comunicada al Órgano de Control, al Consejo de Administración, al departamento de recursos humanos o a otros departamentos implicados en la tramitación, con la exclusiva finalidad de gestionar la denuncia en cuestión. Asimismo, dicha información podrá ser comunicada a las autoridades judiciales cuando así sea requerido por estas o cuando los hechos denunciados constituyan un ilícito penal.

**Plazo de conservación.** Los datos tratados en el marco del canal de denuncias se conservarán durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la formulación de la denuncia, deberá procederse a su supresión, salvo que fuera necesaria su conservación para continuar la investigación.

**Derechos de los interesados.** En todo caso, las personas cuyos datos se recaben en el marco del canal de denuncias podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas través de la siguiente dirección de correo electrónico [lopd@avaliasgr.com](mailto:lopd@avaliasgr.com), así como a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. Se hace constar expresamente que el derecho de acceso está limitado a los propios datos de carácter personal, no teniendo acceso el denunciado - bajo ninguna circunstancia - a los datos identificativos del denunciante.

## 10. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

---

El presente protocolo de funcionamiento del canal de denuncias de AVALIA será debidamente comunicado a los potenciales denunciantes y denunciados, mediante su publicación en la página web corporativa y una campaña de formación y divulgación entre la plantilla existente y las futuras incorporaciones.

## 11. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN

---

Este protocolo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de AVALIA el día 20 de octubre de 2017, entrando en vigor al día siguiente de su aprobación.

La interpretación de lo dispuesto en este Reglamento corresponde al Órgano de Control, quien revisará sus disposiciones con carácter periódico y podrá proponer las adiciones y modificaciones que, en cada momento, considere oportunas.