

# PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y PROTOCOLO DE RESPUESTA



**HORIZONTE**  
**CAPITAL**

EAFN 50

*Juntos hacia tus objetivos financieros*

## ÍNDICE

1. PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN Y CONCEPTO DEL CANAL DE DENUNCIAS .....	1
1.2 REQUISITOS DEL CANAL DE DENUNCIAS .....	1
1.3 PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS .....	4
1.4 FORMULARIO DE DENUNCIA .....	5
1.5 CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES .....	6
2. PROTOCOLO DE RESPUESTA .....	7
2.1 EVALUACIÓN PRELIMINAR .....	7
2.2 DECISIÓN PRELIMINAR.....	7
2.3 FASE DE INSTRUCCIÓN.....	8
2.4 INFORME DE INVESTIGACIÓN Y DE CONCLUSIONES Y COMUNICACIÓN AL ÓRGANO DE RESOLUCIÓN.....	8
2.5 RESOLUCIÓN, NOTIFICACIÓN AL EMPLEADO Y SANCIÓN .....	9
3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	10

# 1. PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS

## 1.1 Introducción y concepto del canal de denuncias

El Canal de Denuncias es el instrumento por medio del cual la Sociedad recibe y gestiona la información aportada por los miembros de la organización (o por terceros) sobre conductas contrarias a:

- El Código Penal.
- El Reglamento Interno de Conducta.
- El Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- El resto de normas internas de la Sociedad.

Todos los empleados tienen el deber de informar o comunicar sobre el incumplimiento de las normas y de los controles, siendo ese deber uno de los elementos esenciales de la normativa interna sobre riesgos penales de la Sociedad. El Canal de Denuncias:

- Reafirma el compromiso adquirido por la Sociedad de que toda información sobre cualquier actividad ilícita por parte de ésta, cualquiera de sus empleados, colaboradores o subcontratistas, será atendida de manera confidencial y será rigurosamente investigada, adoptándose las medidas que de conformidad con la normativa interna y externa sean procedentes.
- Implica a su vez un compromiso por parte de todos los empleados o personas que trabajan para la Sociedad de actuar de forma responsable, con el fin de mantener su buena reputación y proceder de forma honesta ante una posible infracción que pueda perjudicar a la misma.

## 1.2 Requisitos del canal de denuncias

Para su correcto funcionamiento y que cumpla con su finalidad, el canal de denuncias de la Sociedad cumple con una serie de garantías, no sólo teniendo en cuenta la normativa penal, sino de forma integral tomando en consideración otras normativas nacionales e internacionales, tales como la laboral, protección de datos, etc.

### **1.2.1 Confidencialidad de las denuncias y anonimato e indemnidad del denunciante**

La confidencialidad de las denuncias es un requerimiento básico para el cumplimiento de la obligación prevista por la Directiva 95/46/CE, en la que abunda la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado. En este sentido, en la Sociedad el denunciante goza de una protección apropiada, garantizando la privacidad de la denuncia e impidiendo que pueda ser identificado, lo que se entiende fundamental para cumplir con el cometido del canal de denuncias y para que se fomente su uso.

Esta práctica viene avalada por el art. 24 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que exige además que se informe a los empleados y a terceros de la existencia de canales internos, lo que se lleva a cabo mediante información sobre la utilización de los canales internos publicada en la página web y formación específica.

En cuanto al anonimato del denunciante, la norma UNE 19601 permite que la denuncia sea anónima. Caso de que la denuncia no sea anónima, se garantizará el anonimato del denunciante y la indemnidad de éste. Esta Norma, en su cláusula 7.3.2.1: "Diligencia debida común a todos los miembros de la organización", prevé que los miembros de la organización establezcan procedimientos tendentes a que no se adopte ninguna represalia contra los que reporten de buena fe a través de los canales establecidos al efecto.

Por lo tanto, el protocolo de la Sociedad garantiza:

- La confidencialidad del denunciante mediante los sistemas de comunicaciones previstos, que han de ser eficaces y que la preservan (correo electrónico, correo postal o buzón físico).
- El derecho a que no se tomen represalias contra el denunciante. En el ámbito laboral, tal derecho supone la nulidad de cualquier sanción laboral impuesta por la empresa que venga motivada o guarde relación con una denuncia previa del trabajador.

El acceso a los datos contenidos en estos canales de denuncia quedará limitado exclusivamente al Órgano de Control Interno y Seguimiento. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Los hechos constitutivos de delito se notificarán a la autoridad competente y solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

Este protocolo de denuncias también garantiza la confidencialidad cuando la denuncia se remita por canales diferentes de los tres establecidos y/o a destinatarios no responsables de su tratamiento.

### **1.2.2 Formación e información a los empleados**

La Sociedad informará y formará a sus empleados y directivos, antes de implantar el canal de denuncias y posteriormente de forma periódica, sobre:

- La existencia, finalidad y funcionamiento del canal de denuncias, así como que se garantizará la confidencialidad respecto a la identidad del denunciante y los hechos denunciados, y que no se producirá ninguna represalia derivada del hecho de denunciar e informar a través del canal de denuncias (confidencialidad e indemnidad).

- Que el acceso a dicho canal está restringido y solo será accesible al órgano designado por la empresa para gestionar la instrucción de la denuncia (el Órgano de Control Interno y Seguimiento).
  - Que en el caso de ser receptor de una denuncia (en lugar del Órgano de Control Interno y Seguimiento) cualquier otra persona, el quebranto de la confidencialidad del denunciante es una infracción muy grave, y que es obligatoria la inmediata remisión de la comunicación a dicho órgano.
  - La forma de presentación de la denuncia, tramitación y plazos de resolución.
  - Que se informará a la persona afectada de la existencia de la denuncia formulada en su contra, respetándose la normativa existente en materia de protección de datos personales.
  - La tipología de actuaciones ilícitas que pueda afectar a la Sociedad.
- Adicionalmente, en la web de la Sociedad (concretamente en la página de inicio) se incluirá información clara y accesible sobre el uso de los canales internos implantados.

### **1.2.3 Revisión y actualización periódica**

Se evaluará periódicamente el funcionamiento del canal de denuncias, como prevé el art. 31 bis 5 6º del CP, para detectar eventuales deficiencias y errores que deberán subsanarse, y analizar si los resultados están alineados con la política de cumplimiento normativo de la compañía.

Se contempla que pueda resultar conveniente que la validación del sistema vaya acompañada de una auditoría que valide todo el proceso.

### **1.2.4 Establecimiento de un régimen disciplinario y sancionador de incumplimientos**

El artículo 31 bis 5. 5º del CP exige el establecimiento de un régimen disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta, las normas corporativas, las cláusulas contractuales incluyendo las cláusulas adicionales y, en su caso, la comisión de un delito. Este régimen será difundido y dado a conocer a todos los miembros de la Sociedad.

En este sentido, se entiende que los incumplimientos e infracciones definidos lo son en relación con las normas de obligado cumplimiento por parte de los empleados según las cláusulas contractuales de su vinculación legal con la Sociedad. Por lo tanto, las transgresiones que pudieran producirse se entenderán como incumplimientos contractuales, con las consecuencias que ello pudiera conllevar.

### **1.2.5 Comunicación a los representantes legales de los trabajadores**

Según establece el artículo 64.5 del Estatuto de los Trabajadores deberá comunicarse la existencia del canal de denuncias y su funcionamiento a los representantes legales de los trabajadores, en caso de existir. La comunicación a

los empleados de la existencia del canal de denuncias se llevará a cabo por las vías habituales (notificación por correo electrónico, formación específica,...).

### 1.3 Procedimiento de formulación y recepción de las denuncias

Los canales implementados en la organización para la comunicación y recepción de eventuales denuncias deben ser conocidos por toda la organización, y son los tres siguientes:

- **Correo electrónico.** La dirección es: [jr@eafimateo.es](mailto:jr@eafimateo.es)
- **Correo postal.** La comunicación debe dirigirse a: Horizonte Capital JMP EAFN , S.L. Canal de Denuncias. Avda. Rafael Nadal 13 Portal 2 Bajo B 28108 Alcobendas (Madrid).

El denunciante podrá formular la denuncia a través de cualquiera de los tres canales. Debe documentarse por escrito, describiendo su objeto, y acompañarla de todas las pruebas que se encuentren a su disposición. En la siguiente sección "Formulario de Denuncia" del presente documento se especifican los datos mínimos requeridos en la denuncia.

Todos los empleados y profesionales de la Sociedad que tengan conocimiento de cualquier incumplimiento de las normas y controles que deban ser objeto de denuncia, especialmente si constituyen actos ilícitos o delictivos, tienen la obligación de comunicarlo tan pronto como sea posible.

El incumplimiento de la obligación de informar o comunicar la comisión de una conducta irregular o ilícita de la que se tenga certeza o sospecha fundada, así como la comunicación de una denuncia falsa o infundada, tendrán la consideración de infracciones muy graves.

El receptor de las denuncias es el órgano instructor. En el caso de la Sociedad éste es el Órgano de Control Interno y Seguimiento.

El Órgano de Control Interno y Seguimiento procederá a dejar constancia escrita de la fecha y forma de la recepción, estableciendo asimismo los plazos para la ejecución de las diferentes fases del proceso de tramitación. Estos plazos dependerán de la naturaleza del hecho denunciado y de la información o documentación aportada por el denunciante, teniendo en cuenta que no podrán exceder en su conjunto de dos meses, tal como establece el Convenio Colectivo de aplicación. Las fases (que se describen en más detalle más adelante) son:

- Evaluación preliminar.
- Decisión preliminar.
- Fase de Instrucción.
- Informe de investigación y de conclusiones y comunicación al órgano de resolución.
- Resolución, notificación al empleado y, en su caso, sanción.

Dentro del plazo de 7 días naturales tras haberse recibido la denuncia el órgano instructor remitirá de forma confidencial una comunicación al denunciante (en caso de no ser una denuncia anónima) para acusar recibo de la denuncia, indicar cómo propone tratar el asunto, informar si se han llevado a cabo otras averiguaciones y confirmar si se realizarán otras investigaciones.

La persona física responsable de la gestión del Canal de Denuncias de la Sociedad es el Director del Área de Compliance (Control de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Responsable del Servicio de Atención al Cliente) de la Sociedad al cumplir con los requisitos detallados en la Norma.

## 1.4 Formulario de denuncia

<p><b>Denunciante</b> (si no es anónimo)</p> <p>Nombre:</p> <p>Departamento:</p> <p>Canal de la denuncia:</p> <p>Fecha de la denuncia:</p>	<p><b>Denunciado</b></p> <p>Nombre:</p> <p>Departamento:</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS:</b></p>       <p><b>PRUEBAS QUE APORTA:</b></p>       	

## 1.5 Canales externos de información ante las autoridades competentes

Sin perjuicio de lo anterior, el denunciante podrá informar de la comisión de cualquier conducta ilícita a la Autoridad Independiente de Protección del Denunciante, A.A.I., o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, ya sea directamente o previa comunicación a través del canal interno de denuncias.

## 2. PROTOCOLO DE RESPUESTA

A continuación, se desarrollan las 5 fases del presente protocolo: EVALUACIÓN PRELIMINAR - DECISIÓN PRELIMINAR - FASE DE INSTRUCCIÓN - INFORME Y COMUNICACIÓN AL ÓRGANO DE RESOLUCIÓN - RESOLUCIÓN, NOTIFICACIÓN AL EMPLEADO Y SANCIÓN

### 2.1 Evaluación preliminar

El Órgano de Control Interno y Seguimiento, como órgano instructor, realizará una evaluación previa del contenido de la denuncia a fin de determinar si pudiera dar lugar a la puesta en conocimiento de un incumplimiento o de la comisión de un delito.

Asimismo, se definirá el marco de actuación en el que deberá ser tratado el objeto de denuncia:

- Reglamento Interno de Conducta o Código Ético.
- Normas internas corporativas.
- Código Penal.

### 2.2 Decisión preliminar

El resultado de la evaluación preliminar debe determinar una de las tres siguientes actuaciones:

- Exclusión de incumplimiento. Si de la evaluación preliminar se deduce que no existe incumplimiento punible en ninguno de los marcos de cumplimiento, se archivará el expediente de denuncia, dejando constancia por escrito del criterio de evaluación y de calificación y fundamentando las razones del archivo. Se informará al denunciante si se conociera su identidad.
- Incumplimiento de normas de régimen interno. Si la conducta objeto de denuncia se enmarca en incumplimientos del Reglamento Interno de Conducta, del Código Ético o del resto de normas internas corporativas, se dará parte al ámbito pertinente: laboral, administrativo, o el que corresponda.
- Indicios de delito. Si el objeto de la denuncia aporta indicios racionales de la comisión de un delito, se iniciará la fase de instrucción mediante la apertura de un expediente de investigación. Asimismo, se remitirá toda la información disponible a las autoridades competentes en la materia.

El Órgano de Control Interno y Seguimiento mantendrá un libro-registro de las denuncias recibidas y de las investigaciones internas que hayan tenido lugar, con



independencia de si la denuncia se admite o no a trámite. Este registro es confidencial, excepto ante petición razonada de las autoridades judiciales o administrativas.

## 2.3 Fase de instrucción

El Órgano de Control Interno y Seguimiento procederá a la apertura del expediente instructor (de investigación del delito), en el cual se enunciarán los posibles cargos y se recabarán pruebas de las personas implicadas mediante la realización de entrevistas, solicitud de información y documentación de otros departamentos, obtención de información de fuentes externas y realización de las otras actuaciones de investigación que se consideren oportunas, llevando a cabo un exhaustivo análisis de los datos recogidos. Todo ello se realizará con escrupuloso respeto de los principios de transparencia y responsabilidad y bajo un régimen estricto de confidencialidad respecto a la identidad del denunciante.

En la medida de lo posible, se mantendrá también confidencialidad respecto a la identidad del denunciado. En caso de no ser posible, se limitará al máximo la difusión de su identidad y de los cargos investigados.

El objetivo de la fase de instrucción es tener completamente identificados:

- El incumplimiento producido, en caso de haberlo.
- El alcance en el ámbito penal.
- La repercusión para la compañía.
- Las pruebas (testifical, documental, pericial, etc.).
- El responsable y las personas involucradas.

La fase de instrucción contempla, asimismo, el trámite de audiencia, que incluye:

- Declaración del empleado.
- Trámite de descargo por escrito.

Así, el Órgano de Control Interno y Seguimiento se pondrá en contacto con el empleado para informarle de la situación y emplazarle para la declaración y la presentación del escrito de descargo en un plazo no inferior a cinco días hábiles.

El empleado podrá contar en este trámite, así como en el resto del procedimiento, con el asesoramiento legal externo que estime oportuno. Asimismo, gozará de los mismos niveles de protección que el denunciante, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento, en la medida en que sea posible.

La Sociedad podrá valorar la posibilidad de solicitar asesoramiento u opinión profesional a una asesoría legal externa a la vista de cargos, pruebas y declaraciones del empleado, en función del nivel de complejidad o gravedad del caso.

## 2.4 Informe de investigación y de conclusiones y comunicación al órgano de resolución

Concluida la fase de instrucción e investigación, y en los plazos estipulados, el órgano instructor emitirá un informe que relate con todo detalle los hechos y las actuaciones de investigación llevadas a cabo, las pruebas disponibles y las conclusiones de la investigación fundamentadas y motivadas. Dicho informe será remitido al órgano de resolución que será el Consejo de Administración.

## 2.5 Resolución, notificación al empleado y sanción

El órgano de resolución, en el plazo estipulado, efectuará una propuesta de resolución y sanción en función de la gravedad de los hechos investigados y de las conclusiones alcanzadas, pudiendo determinar en cualquier momento a lo largo del proceso descrito que los hechos se pongan en conocimiento de la autoridad competente si considerara que pueden ser constitutivos de delito.

La resolución será notificada al empleado, que dispondrá de tres días hábiles para presentar alegaciones.

Tras las alegaciones, en caso de producirse, el órgano de resolución emitirá una resolución final y la sanción, en su caso, será ejecutada.

Todo el proceso quedará debidamente documentado y evidenciado, y toda la documentación será archivada.

Por último, en la medida en que se estime que el incumplimiento haya podido tener relación con alguna falla o deficiencia de la normativa interna de la Sociedad, se adoptarán las medidas de revisión de la misma.

## 3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los tratamientos de datos personales derivados de la aplicación de los protocolos del canal de denuncias y de la gestión de las mismas, se regirán por lo dispuesto en el RGPD, en la Ley Orgánica 3/2018 y en la Ley Orgánica 7/2021. En particular:

- No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una denuncia específica.
- No se informará de la identidad del denunciante a la persona a que se refieran los hechos relatados ni a terceras personas. Esta salvaguarda será comunicada expresamente al denunciante, confirmándole que su identidad sólo podrá ser comunicada a la Autoridad Judicial o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.
- El acceso a los datos personales contenidos en el sistema interno de información queda limitado a:
  - El Órgano de Control Interno y Seguimiento.
  - El responsable de RR.HH. únicamente en caso de que proceda la aplicación de medidas disciplinarias contra el trabajador.
  - El responsable del Área Legal, únicamente si procede la adopción de medidas legales.
- Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.

- El delegado de protección de datos. Excepto si es necesaria la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de procedimientos sancionadores o penales.
- Si la denuncia recibida contiene datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se suprimirán de inmediato, sin proceder al tratamiento o registro de los mismos. Aquellos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema sólo durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia o no de iniciar la investigación.
- Si transcurridos 2 meses desde la recepción de la denuncia no se hubieran iniciado actuaciones de investigación, la información será eliminada, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Sin embargo, las comunicaciones a las que no se hayan dado curso sólo podrán constar de forma anonimizada.

La Sociedad cuenta con un delegado de protección de datos, debidamente comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos. Esta figura recae en la Responsable del Área Legal.