

MIRAMAR, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023

# **PROTOCOLO CANAL DE DENUNCIAS**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN,  
INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS

**POMELOS MBC S.L.**



# **PROTOCOLO CANAL DENUNCIAS POMELOS MBC SL: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS**

## **1. Introducción y marco normativo**

En coherencia con la firme voluntad de la empresa de cumplir con la legalidad y por los principios de publicidad, transparencia y no discriminación, Pomelos MBC S.L., pone en marcha el Canal de Denuncias, a fin de prevenir y detectar conductas irregulares, ilícitas o delictivas producidas en el seno de la empresa, así como proteger los derechos y garantías de los sujetos intervinientes en el proceso de denuncia y consecuente investigación.

El objeto del presente Protocolo consiste en regular la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las comunicaciones/denuncias recibidas por el sistema interno de comunicación de POMELOS MBC SL., de conformidad con las previsiones establecidas en la *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en virtud de la cual se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019. (en adelante, Ley 2/2023).*

Este protocolo ha sido diseñado atendiendo a las siguientes características y principios generales de funcionamiento:

- **Confidencialidad:** garantiza la confidencialidad de los datos incorporados en las notificaciones.
- **Ausencia de represalias:** garantiza que no se produzcan represalias o cualquier tipo de consecuencias negativas para el denunciante, siempre que actúe con buena fe.
- **Proporcionalidad:** todas las notificaciones recibidas son tratadas de forma equivalente, con independencia de quién sea el remitente.
- **Toma de decisión:** las decisiones relativas a cómo instruir una investigación o cuándo desestimar notificaciones son adoptadas de forma trazable (documentada) y pautada.
- **Plazos:** garantizan el cumplimiento con los plazos establecidos en la legislación que resulta de aplicación, en función de los diferentes ámbitos de notificación.
- **Protección de datos:** los datos de carácter personal incorporados en las notificaciones son tratados conforme a lo establecido en la legislación.
- **Derechos del denunciante y el denunciado:** los derechos y deberes de denunciante y el denunciado son respetados en todo momento.

## **2. Ámbito de aplicación**

### Subjetivo

El presente protocolo es aplicable a cualquier persona física o jurídica que guarde cualquier tipo de relación con Pomelos MBC S.L., y utilice el Canal de Denuncias para poner de manifiesto un hecho irregular, ilícito o delictivo.

También se aplicará a cualquier persona que resulte denunciada a través del referido Canal, así como a otras personas que de cualquier modo resulten afectadas por la denuncia interpuesta.

### Objetivo

El presente protocolo se aplicará a las denuncias presentadas ante Pomelos MBC S.L., en las que se pongan de manifiesto circunstancias o hechos que se entiendan irregulares, ilícitos o delictivos, cometidos en el seno de la empresa o en actividades en las que la misma haya tomado parte.

Asimismo, se aplicará a los procesos de instrucción, investigación y resolución derivados de las denuncias presentadas, así como a los tratamientos de datos que hayan de realizarse por razón de los mismos.

Las medidas de protección del denunciante también se aplicarán a los terceros relacionados con el denunciante, compañeros de trabajo o familiares que puedan sufrir alguna clase de represalia.

## **3. Responsable del Sistema interno de información**

De acuerdo con lo establecido en el apartado 5 del artículo 8 de la Ley 2/2023 el órgano de administración de Pomelos MBC SL., ha designado a una persona física con cargo directivo dentro de la entidad, como responsable del sistema.

La persona responsable del sistema ostentará las facultades de gestión, admisión o archivo de la denuncia, investigación, tramitación y resolución de expedientes.

El responsable del sistema desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismos, sin recibir instrucciones de ningún tipo y disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlos a cabo.

## **4. Formulación de la comunicación y requisitos de admisión**

Tal y como se establece en el apartado 7 de la política del sistema interno de información la formulación de la comunicación podrá realizarse por escrito o verbalmente.

En el caso de las comunicaciones por escrito se realizarán a través de:

A) Dirección email: [canaldenuncias@pomelosmbc.com](mailto:canaldenuncias@pomelosmbc.com) a través del cual cualquier persona podrá informar acerca de la existencia de conductas irregulares, ilícitas o delictivas producidas en el seno de la empresa o en los que la misma haya tomado parte.

B) Se podrá acceder al canal de denuncias a través de nuestra página web: [www.pomelosmbc.com](http://www.pomelosmbc.com) y rellenar el formulario habilitado a tal efecto en la web corporativa, comprometiéndose a leer y comprender el siguiente protocolo con carácter previo a la interposición de la denuncia.

C) En el caso de querer realizar comunicaciones verbales se podrán realizar mediante reunión presencial dentro de un plazo máximo de siete días previa solicitud de la reunión mediante vía email o rellenando el formulario, y las mismas serán grabadas, advirtiendo al informante, en el caso de optar por esta vía de comunicación, de que se procederá a la grabación de su comunicación e incluso a su transcripción.

Para la admisión de la denuncia será necesario que la misma reúna, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción detallada de la irregularidad o infracción objeto de la denuncia, con inclusión de una relación de los hechos denunciados y de la fecha aproximada de comisión
- Identificación, siempre que sea posible de las personas responsables de la irregularidad e infracción
- Aportación de pruebas o evidencias indiciarias de la comisión de la irregularidad o infracción

La denuncia podrá ser anónima, únicamente se indicará la relación de la persona informante con la empresa. En el caso de que el denunciante desee ser informado acerca de la recepción de la denuncia, del procedimiento de instrucción y de la resolución del expediente, deberá facilitar un medio de contacto a tal efecto, que será exclusivamente utilizado para dicha finalidad.

Se prohíbe expresamente la remisión de denuncias falsas. Las denuncias que manifiestamente carezcan de veracidad o fundamento serán objeto de archivo motivado.

## 5. Fases del procedimiento

En el presente apartado se desarrollan las distintas fases del procedimiento de gestión de las informaciones recibidas por medio del canal interno de información de Pomelos MBC S.L.

### 5.1 Fase de gestión



Una vez formulada la denuncia, se recibirá la comunicación y se realizarán las siguientes actuaciones:

#### 1. Acuse de recibo

Se remitirá al denunciante un acuse de recibo de esta en el plazo máximo de siete (7) días desde su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

## 2.Registro de denuncia y asignación de código.

En la que constará fecha de recepción de la comunicación y tipo de comunicación recibida como se indica a continuación:

<b>Tipo de comunicación</b>	<b>Código de referencia</b>
Cualquier hecho, indicio, irregularidad, riesgo o conocimiento de posibles delitos y/o incumplimientos normativos en el ámbito y operatividad de Pomelos MBC S.L	001
Cualquier acción contraria a las políticas, protocolos, procedimientos y códigos internos de Pomelos MBC S.L, tenga instaurados en materia de compliance	002
Cualquier indicio, sospecha o evidencia de comportamiento no ético, discriminatorio, contrario a la igualdad de personas y posible acoso laboral y/o sexual	003
Cualquier operación sospechosa, incidencia o riesgo en materia de "prevención de blanqueo de capitales y financiación de terrorismo", fraude, corrupción o existencia de conflictos de interés	004
Todas otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave o cualquier vulneración del resto del ordenamiento jurídico	005

En todo caso se garantiza la confidencialidad del sistema de información de Pomelos MBC S.L., acerca de la identidad de quién informa y la información facilitada. La persona encargada de recibir y/o tramitar las comunicaciones/ denuncias mantendrá en todo momento un estricto deber de secreto.

## 3. Análisis de comunicación para proponer su admisión o inadmisión.

Se analizará el alcance de la denuncia recibida e indicará si se procede, o no a la admisión de la denuncia.

La admisión se propondrá cuando los hechos denunciados puedan suponer un acto ilícito o contrario a los principios y valores de Pomelos MBC SL.

La inadmisión se producirá cuando los hechos descritos sean de naturaleza distinta a lo anteriormente expuesto.

En ambos casos se informará al denunciante, si lo ha autorizado y ha facilitado un medio de contacto al efecto.

## 5.2 Fase de tramitación e investigación

### Fase de tramitación e investigación

Elaboración de expediente de apertura

Investigación de hechos

Medidas

El responsable del sistema, una vez evaluada y admitida la denuncia, procederá a la elaboración de un expediente de apertura sobre la denuncia en investigación, dicho expediente contendrá:

- Información descriptiva de la denuncia, indicando fecha de recepción y el código de denuncia.
- Datos aportados, diferenciando los datos objetivos y subjetivos.
- Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del denunciante.
- Personas afectadas.
- Proposición de medidas de urgencia, entre ellas, medidas cautelares que permitan minimizar el daño actual o inminente.

El objetivo del expediente de apertura es recabar la máxima trazabilidad del proceso de investigación, en caso de que la denuncia pueda ser requerida por cualquier autoridad judicial competente.

El responsable del sistema realizará, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información con la que poder tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas.

Las acciones de investigación pueden contemplar:

- Requerir nuevas evidencias y/o pruebas al denunciante para mejorar la investigación
- Concertar entrevistas con las personas implicadas durante el plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación, salvaguardando sus derechos de defensa y presunción de inocencias. En dichas entrevistas, se informará al denunciante y denunciado de los hechos, y se le invitará a que expongan su relación circunstancial de los hechos, así como que aporte las pruebas que estime pertinentes. Si se realiza de forma verbal serán registradas en un acta o mediante grabación.
- Entrevista con aquellas personas testigos que pudieran tener conocimiento y practicar cuantas diligencias estime necesario.
- Revisar la información relativa a la relación profesional de los implicados con la empresa, siempre con respeto a la LOPD y privacidad
- Análisis en su caso, por un experto externo
- Cualquier otra acción que se considere necesaria.

La investigación consistirá, en todo momento, en un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de estas. Si de la investigación no se deriva la constatación de una infracción de la normativa interna o de la legislación aplicable se propondrá el archivo de la investigación. No obstante, deberá contener una exposición razonada de tal decisión.

La fase de investigación deberá concluir en un plazo no superior a dos (2) meses desde la recepción de la comunicación, prorrogables de forma motivada hasta un máximo de dos (2) meses más desde el fin del primer plazo.

Si de la investigación no se deriva la constatación de una infracción de la normativa interna o de la legislación aplicable se propondrá el archivo de la investigación. No obstante, deberá contener una exposición razonada de tal decisión.

### 5.3 Fase de resolución

#### **Fase de resolución**

Toma de decisión y medidas

Aplicación de decisión

Informe al denunciante y  
denunciado

Una vez finalizada la instrucción y en todo caso dentro del plazo previsto anteriormente, el responsable del sistema emitirá escrito indicando si se estima o no la denuncia presentada, motivando suficientemente la decisión adoptada.

El escrito contendrá necesariamente los siguientes puntos:

- Identificación del expediente según datos obrantes en el registro de denuncias, haciendo constar la fecha de la denuncia y una breve reseña de los hechos denunciados.
- Datos de la persona denunciante, si constasen. Si la denuncia fuese anónima, se hará constar esta circunstancia en el informe.
- Datos de la persona o personas denunciadas, si constasen.
- Análisis de la información y documentación aportada en la denuncia y, en su caso, la aportada por las personas denunciadas.
- Resumen de la investigación y actuaciones llevadas a cabo.
- Decisión tomada.
- Medidas que han de adoptarse para el encauzamiento de la situación.



## **6. Derechos y deberes**

### De la persona denunciante

- 1.- Derecho a formular denuncia de forma anónima o no anónima; en este segundo caso se garantizará la reserva de identidad del informante, de modo que esta no sea revelada al denunciado ni a terceras personas garantizándose en todo momento la debida confidencialidad
- 2.- Derecho a que su identidad no sea revelada, de forma que ni el Responsable del Sistema ni, en su caso, las personas delegadas durante el procedimiento podrán comunicar a las personas denunciadas, datos de la persona denunciante, aún en el supuesto de que la denuncia no se haya presentado de manera anónima.
- 3.- Derecho a conocer la identidad del Responsable del Canal de Denuncias, así como el procedimiento de instrucción y resolución.
- 4.- Derecho a recibir el acuse de recibo de la comunicación remitida en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 c) de la Ley 2/2023 y siempre que haya facilitado un medio de contacto al efecto, pudiendo en todo caso renunciar a recibir comunicaciones relativas al procedimiento.
- 5.- Derecho a ser informada de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso, siempre que haya facilitado un medio de contacto a tal efecto, pudiendo en todo caso renunciar a recibir comunicaciones relativas al procedimiento
- 6.- Derecho a ser informada sobre la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa penal, tanto a jueces y Tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación
- 7.- Derecho a ejercitar los derechos reconocidos en los arts. 15 a 22 del Reglamento 2016/679 de Protección de datos
- 8.- Derecho a que no se adopten represalias contra ella por razón de la denuncia presentada.
- 9.- Derecho a ser informada, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y en su caso, ante las instituciones, órganos y organismos de la UE

### Deberes de la persona denunciante

- 1.- Deber de actuar de buena fe. Se presumirá de buena fe toda denuncia tramitada conforme al artículo 5 del presente Reglamento. Tendrá la consideración de denuncia de mala fe la interpuesta por persona que sea consciente de la falsedad de los hechos comunicados o actúe con manifiesto desprecio a la verdad.
- 2.- Deber de aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.

### Derechos de la persona denunciada

- 1.- Derecho a ser informada en el plazo más breve posible de que se ha puesto en marcha un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra ella, a través del canal de denuncias. Se le facilitarán, al menos, los siguientes datos: órgano encargado de la gestión de la denuncia, hechos denunciados, derechos que le asisten y procedimiento de tramitación y fecha.
- 2.- Derecho a ser escuchado, siempre garantizando la confidencialidad y respetando la presunción de inocencia.
- 3.- Derecho a la confidencialidad preservando su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento
- 4.- Derecho a la información de la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa penal, tanto a jueces y tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación.
- 5.- Derecho a ejercitar los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento 2016/679, de Protección de Datos (RGPD).
- 6.- Derecho a ser informada de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.
- 7.- Derecho a que los datos sean cancelados en un plazo máximo de dos (2) meses, tras el fin de las investigaciones, si los hechos no hubiesen sido probados. En caso contrario, los datos se conservarán, en tanto sea necesario para el ejercicio de las acciones que legalmente procedan.

### **7. Conservación de datos y protección de datos**

Los datos de quien formule la comunicación y de los denunciados y terceros se conservarán 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, finalizada la fase de resolución, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

En todo caso, Pomelos MBC SL., garantizará el cumplimiento de los principios contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, garantizará el cumplimiento de lo preceptuado en el art. 32 de la Ley 2/2023, respecto al tratamiento de datos personales en el Sistema interno de información. Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Asimismo los datos de carácter personal derivados de la denuncia y de la posterior investigación no se conservarán por un plazo superior al estrictamente necesario.

## **8. Revisión y actualización del protocolo**

El presente protocolo se revisará de manera periódica, al menos, una vez cada dos años, a efectos de realizar modificaciones o actualizaciones que se precisen para mantener la vigencia y eficacia del mismo, para lo que se podrá contar con apoyo de una persona física o jurídica externa especializada.