

# PROTOCOLO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS EN LA EMPRESA FLORES CORTES

Revisado		Aprobado
Sandra Morales Ferreira		Ángel Lozano
Histórico de modificaciones		
Fecha	Revisión	Cambios
09/11/23	0	Primera Edición

# ÍNDICE

## 1. INTRODUCCIÓN

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

## 3. GESTIÓN DEL CANAL

## 4. HECHOS DENUNCIABLES

### 4.1. Conflictos Laborales

4.1.1. Acoso laboral (mobbing)

4.1.2. Acoso sexual

4.1.3. Discriminación

4.1.4. Abuso de autoridad

4.1.5. Conducta inadecuada

### 4.2. Condiciones laborales

4.2.1. Seguridad y salud

4.2.2. Retribución

### 4.3. Daños al medio ambiente

### 4.4. Derechos Humanos

### 4.5. Privacidad y seguridad de la información

### 4.6. Propiedad Intelectual

### 4.7. Mala praxis

### 4.8. Conductas desleales

4.8.1. Conflicto de intereses

4.8.2. Corrupción

4.8.3. Blanqueo de capitales

4.8.4. Actuaciones anticompetencia

4.8.5. Colaboración con empresas con prácticas desleales

### 4.9. Reporte financiero

### 4.10. Fraude patrimonial

4.10.1. Fraude externo

4.10.2. Fraude interno

### 4.11. Trato de favor

### 4.12. Incumplimiento legal o de normativa interna

4.12.1. Incumplimiento de la ley

4.12.2. Incumplimiento de la normativa

### 4.13. Otras

**5. HECHOS NO DENUNCIABLES****6. MEDIO DE COMUNICACIÓN****7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS****8. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE****9. DERECHOS DEL DENUNCIADO****10. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA PRESENTADA A TRAVÉS DEL CANAL****10.1. Fase de comunicación****10.2. Fase de análisis**

10.2.1. Recepción y Admisión de las comunicaciones

10.2.2. Apertura del expediente

**10.3. Fase de investigación**

10.3.1. Investigación interna de la comunicación

10.3.2. Información y trámite de audiencia

**10.4. Fase de resolución**

10.4.1. Conclusiones y propuesta de resolución de la investigación

10.4.2. Resolución de la investigación

10.4.3. Conservación, custodia y archivo de la información

**11. EVALUACIÓN****12. PLAZOS****13. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA**

## 1. INTRODUCCIÓN

Un Canal de Denuncias es una herramienta cuyo objeto es ser una vía de comunicación a través de la cual empleados, colaboradores, proveedores, etc. podrán enviar comunicaciones o denuncias sobre riesgos o sospechas de conductas irregulares e incumplimientos normativos. De este modo, el órgano responsable las investigará y, en su caso, adoptará las medidas preventivas, correctivas o sancionadoras oportunas.

Por ello, para mejorar la comunicación y gestión de FLORES CORTES , así como facilitar y alentar la denuncia de irregularidades, hemos creado el Canal de Denuncias, puesto al servicio de todas las personas trabajadoras en FLORES CORTES y terceros relacionados con la empresa, a través del cual es posible denunciar cualquier negligencia profesional y conducta ilícita y/o irregular contraria a la ética que se produzca en el lugar de trabajo.

El objetivo final que se persigue es fomentar una cultura de transparencia, confianza, integridad y rendición de cuentas. En definitiva, la realización de la actividad de FLORES CORTES en un entorno ético y de respeto a la normativa externa e interna.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Tomando como referencia la recientemente aprobada 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. Podrán hacer uso de esta herramienta las siguientes personas:

- Personal de FLORES CORTES
- Personal externo como proveedores, freelancers, becarios, clientes, etc.
- Personas jurídicas con las que la organización ha establecido o planea establecer alguna relación de negocios, incluidos clientes, contratistas, subcontratistas, proveedores, asesores, distribuidores, representantes intermediarios, socios de empresas conjuntas, etc.
- Cualquier otra persona que haya desempeñado o vaya a desempeñar cualquiera de los cargos establecidos en este apartado.

## 3. GESTIÓN DE CANAL

Se establece un Canal para comunicar las denuncias internas de la empresa o revelar las informaciones correspondientes a conductas irregulares que pudieran producirse en el seno de la Organización. Dicho canal se encuentra disponible en el link:

<https://florescortes.trusty.report>

El Canal será accesible, visible y seguro, proporcionando así confianza a la persona que quisiera hacer uso del mismo para revelar alguna conducta irregular.

La gestión del Canal de Denuncias será operada por un proveedor externo, lo que viene a reforzar la independencia e imparcialidad con la que debe contar un mecanismo como este.

Se elaborará un informe de seguimiento de la actividad del Canal de Denuncias, que recogerá información sobre las denuncias que se hubieran recibido y resumirá la actividad del Canal en el ejercicio. Estos informes no contendrán información sobre la identidad de las partes que hayan intervenido en las denuncias o revelaciones de irregularidades.

Una vez se reciben las denuncias, se evaluarán teniendo en cuenta determinados aspectos o factores que contribuyan a determinar la gravedad del asunto denunciado o revelado.

En base a ello, se propondrá el tratamiento para llevar a cabo la investigación de los hechos denunciados, que respetará en todo momento la imparcialidad con todas las partes implicadas, tales como la unidad de negocio o departamento, el denunciante y el denunciado. En esta fase se contará con los recursos adecuados, incluyéndose a tal efecto, expertos en la materia de la que se tratase.

La gestión finalizará, ya se haya detectado o no alguna irregularidad, como cualquier investigación, es decir, con una conclusión que podrá establecer o no la necesidad de adoptar alguna acción que dé respuesta a la denuncia.

## **4. HECHOS DENUNCIABLES**

Las irregularidades que serían susceptibles de ser comunicadas, reveladas o denunciadas en **FLORES CORTES**, y a título enunciativo, pero no exhaustivo, serían las siguientes:

### **4.1. Conflictos Laborales**

#### **4.1.1. Acoso laboral (mobbing)**

Acción encaminada a producir malestar, miedo o terror en una persona o grupo de personas respecto de su lugar de trabajo, que afecta a la dignidad de los trabajadores y a su derecho a la intimidad. Puede ocurrir en línea vertical u horizontal.

#### **4.1.2. Acoso sexual**

Abuso de una persona en situación de superioridad sobre otra o entre iguales con objeto de obtener favores sexuales, atentando contra la libertad sexual de la otra persona. Crea un

ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo, y aunque se suele dar de manera continuada, puede ser que se dé de manera aislada.

#### **4.1.3. Discriminación**

Dar trato desigual a una persona o colectividad en cuestiones de contratación, trato y promoción por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de género, de edad, de condición física o mental, etc.

#### **4.1.4. Abuso de autoridad**

Abuso de poder de directivos o responsables sobre sus empleados o colaboradores de manera injustificada.

#### **4.1.5. Conducta inadecuada**

Conductas inadecuadas que produzcan un ambiente laboral incómodo e inseguro.

### **4.2. Condiciones laborales**

#### **4.2.1. Seguridad y salud**

Situaciones que supongan un riesgo laboral para los empleados (insalubridad, medidas de seguridad, uso de cascos y uniformes...), incluyendo igualmente el bienestar mental, físico y social.

#### **4.2.2. Retribución**

Brechas salariales, retrasos en los salarios, falta de pagos de bonus, horas extra, etc.

### **4.3. Daños al medio ambiente**

Acciones u omisiones que produzcan un impacto negativo al medio ambiente sin haber medidas para minimizar daños y la huella ambiental ni sistemas de gestión ambiental, eficiencia energética o uso sostenible de los recursos.

### **4.4. Derechos humanos**

Acciones u omisiones que produzcan o puedan producir violaciones de derechos humanos en el seno de la empresa como por ejemplo en la libertad de asociación, salud, educación, condiciones de trabajo justas y favorables, igualdad de oportunidades, no discriminación, etc.

### **4.5. Privacidad y seguridad de la información**

Malversación de información y datos de la compañía, de clientes, empleados, accionistas o proveedores en beneficio propio o de terceros. Violación del secreto profesional. Quebrantamiento de procesos que gestionan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

#### **4.6. Propiedad intelectual**

Acciones que vulneren la protección de la marca, revelen secretos comerciales, lesionen derechos de autor o impidan luchar contra los plagios; así como quebrantar los derechos de propiedad intelectual de otras empresas.

#### **4.7. Mala praxis**

Incluye, por una parte, dar una descripción de los servicios de la empresa incorrecta o bien no darla completa, así como una vez ofrecido el servicio dar información errónea, desactualizada y subjetiva.

Por otra parte, también se considera mala praxis actuar de manera contraria a sus funciones, proporcionando productos o servicios que no cumplen los estándares de **FLORES CORTES** y/o no cumplen los requisitos legales, afectando negativamente a la empresa.

#### **4.8. Conductas desleales**

##### **4.8.1. Conflicto de intereses**

Situaciones en las que un interés privado (personal o económico) de un empleado influye en sus decisiones profesionales adoptadas, entrando este interés privado en colisión con los intereses de **FLORES CORTES**. Estas situaciones pueden surgir por tener familiares, pareja o amistades cercanas trabajando en la empresa con la que entra en conflicto o que sean dueños o socios, o bien que el mismo empleado participe en la sociedad o cualquier otra causa que se considere limita la capacidad de decisión del empleado respecto de una empresa o sociedad.

Igualmente, es posible que se cree un conflicto de intereses si el empleado es parte de un partido político. Aunque **FLORES CORTES** respeta el derecho de cada miembro del personal a participar en actividades políticas a título personal, clarificar que al hacerlo no representan los intereses de **FLORES CORTES** y no deberá entrar en conflicto con los intereses de **FLORES CORTES**.

##### **4.8.2. Corrupción**

Aceptar o recibir, o bien, prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a miembros de otra empresa o funcionarios públicos con intención de obtener un beneficio para la compañía o influir en ciertas decisiones.

#### **4.8.3. Blanqueo de capitales**

Introducción en la empresa de dinero proveniente de actividades ilegales o delitos graves.

#### **4.8.4. Actuaciones anticompetencia**

Actuaciones que limiten la competencia en el mercado: cárteles, monopolios, abuso de posición dominante, actos desleales, etc.

#### **4.8.5. Colaboración con empresas con prácticas desleales**

Colaboración o realización de operaciones con sociedades vinculadas con prácticas de blanqueo de capitales, corrupción, anticompetencia o financiación al terrorismo.

### **4.9. Reporte financiero**

Irregularidades en las cuentas, uso no autorizado de fondos o recursos, controles internos, documento de gastos, despilfarro, auditorías de cuentas, etc.

### **4.10. Fraude patrimonial**

#### **4.10.1. Fraude externo**

Acción por la cual un tercero o externo a la empresa se posiciona en contra de los intereses de la empresa de manera deliberada para despojarla de propiedades, bienes o dinero mediante engaño u otro medio desleal.

#### **4.10.2. Fraude interno**

Acción por la cual un empleado se posiciona en contra de los intereses de la empresa de manera deliberada para despojarla de propiedades, bienes o dinero mediante engaño u otro medio desleal.

### **4.11. Trato de favor**

Concesión de privilegios, concesiones o beneficios a un tercero externo a la empresa o a un empleado, con el que no existe o se desconoce vínculo personal o económico, de modo que no haya igualdad de oportunidades con sus iguales. Se incluyen los casos de trato de favor no contrarios a la integridad de la Organización y que no supongan conflicto de interés.



## **4.12. Incumplimiento legal o de normativa interna**

### **4.12.1. Incumplimiento de la ley**

Incumplimiento de regulación o legislación nacional, europea o internacional.

### **4.12.2. Incumplimiento de normativa**

Incumplimiento de la normativa corporativa o autorregulatoria, no incluidos en apartados anteriores.

## **4.13. Otras**

Cualquier otra conducta irregular o contraria a derecho que, no estando descrita anteriormente, pudiera considerarse suficiente para alertar sobre ella.

Conviene tener en cuenta que, las irregularidades o el daño resultante de las mismas pueden haber ocurrido en un momento anterior, estar sucediendo en la actualidad o ir a pasar en el futuro.

## **5. HECHOS NO DENUNCIABLES**

Se consideran hechos no denunciados todos aquellos que no se encuentran recogidos en los hechos denunciados, como por ejemplo reclamaciones sobre facturas, incidencias referidas al acceso a algún producto u otras cuestiones que no supongan una conducta irregular o ilícita como las descritas en el apartado anterior.

Para estos casos se deberá contactar directamente con administración cuyo contacto se puede encontrar en nuestra página web <https://www.florescortes.com/>.

## **6. MEDIO DE COMUNICACIÓN**

De acuerdo con la Directiva 2019/1937 una denuncia interna es una comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones dentro de una entidad jurídica de los sectores privado o público.

En este caso, para garantizar la confidencialidad y seguridad de las denuncias, la gestión se realizará de forma escrita, en concreto a través de la página web con el link:

[<https://florescortes.trusty.report>]

Igualmente, podrán utilizarse otros medios de comunicación para revelar el conocimiento de conductas irregulares en la Organización, medios tales como teléfono, traslado verbal a Responsable de Área o Departamento, comunicación a la Dirección de la Oficina en P.I. SAN ISIDRO, P-A- N°27.

## 7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS

La denuncia deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

1. En caso de que no sea anónima deberá incluir nombre y apellidos del denunciante y datos de contacto (correo electrónico y/o teléfono).
2. Identificación del responsable de la irregularidad: nombre y apellidos del denunciado, puesto que ocupa en la empresa, si hay varios departamentos o personas implicadas...
3. Conducta o irregularidad denunciada: descripción de las circunstancias de la irregularidad denunciada, dando respuesta a cuestiones como; en qué consiste, cuando ocurrió, etc.

En caso de que fuera posible se deberán adjuntar documentos o evidencias de los hechos denunciados, especialmente si la denuncia es anónima.

## 8. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE

El procedimiento de actuación se regirá por los siguientes principios y garantías, que deberán ser observados en todo momento:

- Garantía de confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad y circunstancias personales de las partes.
- Prioridad y tramitación urgente.
- Investigación exhaustiva de los hechos y resolución de la misma.
- Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas, en su caso, las de carácter disciplinario.
- Indemnidad frente a represalias.
- Garantía de que la persona denunciante pueda seguir en su puesto de trabajo en las mismas condiciones, si esa es su voluntad.

Por su parte, el denunciante tiene como deber actuar de buena fe y denunciar como mínimo por sospechas razonadas. En caso contrario podrán establecerse medidas disciplinarias o sancionadoras.

## 9. DERECHOS DEL DENUNCIADO

- Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra él o contra su actuación. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente:
  - Los hechos denunciados
  - Los derechos que le asisten
  - El procedimiento de trámite de la denuncia
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Presunción de Inocencia. Podrá aportar la documentación e información que considere necesaria para acreditar su inocencia.
- Derecho a que se le informe de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia, en su caso.

## 10. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA PRESENTADA A TRAVÉS DEL CANAL

### 10.1. Fase de comunicación

Se habilitará un link en la página web para la comunicación de la denuncia, que será gestionada de forma unipersonal por el responsable del Canal o los terceros específicamente designados. La denuncia incluirá las referencias siguientes:

- a. N° de referencia
- b. Tipo de fuente
- c. Fecha de entrada
- d. País
- e. ¿Cuándo y dónde se produjo la infracción?
- f. Personas sospechosas de estar implicadas (se especifica nombre y apellido, cargo y organización y/o departamento).
- g. Contenido de la denuncia, donde se deberán describir de manera concreta y precisa los hechos denunciados, la organización/área afectada y la fecha o período de comisión y

los posibles sujetos responsables. Asimismo, el denunciante podrá acompañar las evidencias de que disponga.

No obstante, lo anterior, a efectos de su investigación, se admitirán las denuncias anónimas, en ese caso el denunciante no deberá cumplimentar su nombre y DNI ni sus datos de contacto. Todas las solicitudes o comunicaciones se tratarán de forma confidencial.

Se garantizará la seguridad del Canal y el correcto registro de las comunicaciones recibidas.

## **10.2. Fase de análisis**

### **10.2.1. Recepción y admisión de las comunicaciones**

Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción y registro de la denuncia, se procederá a acusar recibo de la misma, informando al denunciante a través de la dirección facilitada por él como dato de contacto. En caso de que la denuncia fuera anónima, el seguimiento se hará a través del link generado a tal efecto.

A continuación, se establece un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la denuncia para su análisis con objeto de determinar si es admitida para su tramitación y gestión, en cuyo caso se abrirá el oportuno expediente.

Son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:

- Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos.
- Hechos manifiestamente infundados y sin acreditación alguna.
- Inexistencia de indicios razonables para soportar la misma
- Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta. Previo a la inadmisión de una denuncia por esta causa, el responsable del canal comunicará al denunciante las deficiencias de su denuncia y le otorgará un plazo de 5 días hábiles a fin de que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a que se refiera. De no subsanarse tales deficiencias en el citado plazo, se procederá a la inadmisión de dicha denuncia. En caso de que fuera anónima y no aporta información suficiente para la comprobación de los hechos denunciados, también será inadmitida.

En todo supuesto de inadmisión, se informará al denunciante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada de la decisión de inadmisión motivada. Igualmente se cambiará el estado a “comunicación” y se permitirá o bien que el denunciante acepte o no conteste a la no

admisión y entonces se archive la denuncia; o bien que el denunciante no acepte y presente alegaciones a través del canal.

A modo de facilitar el análisis de las denuncias recibidas, se establecen los siguientes aspectos a tener en cuenta para considerar la importancia de las mismas:

- Número de personas o Departamentos afectados
- Cuantía asociada a la denuncia
- Impacto para la continuidad del negocio
- Daño a la imagen y reputación de la Organización
- Incumplimiento de la legislación
- Posible responsabilidad penal derivada del hecho denunciado

#### **10.2.2. Apertura del expediente**

Si tras el análisis de los hechos contenidos en la Comunicación, el responsable del Canal considera que concurren indicios razonables de la existencia de incumplimientos, acordará la apertura de expediente y el inicio de la correspondiente investigación interna.

Es conveniente valorar en este momento, si de forma paralela, se han de adoptar medidas adicionales urgentes para no poner en riesgo el desarrollo de la investigación, o bien para proteger al Interesado.

Se cambia el estado a "Tramitación de la denuncia".

### **10.3. Fase de investigación**

#### **10.3.1. Investigación interna de la comunicación**

En esta fase el responsable del Canal o los terceros específicamente designados para colaborar en la investigación, podrán recabar la información y documentación que consideren oportunas con el objetivo de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios comunicados.

Se establece un plazo máximo para la realización de la investigación de tres meses desde la admisión de la denuncia. Dicho plazo podrá ser prorrogado por otro de igual duración en aquellos casos en los que los hechos investigados sean complejos, o se exija de especiales conocimientos técnicos, contables o informáticos, así como en los casos de acumulación de denuncias.

El responsable del Canal o los terceros específicamente designados realizará un informe sobre el contenido de la denuncia en el que se recogerán las siguientes conclusiones:

- Gestor del caso
- Conflicto de intereses
- Estado actual
- Casos relacionados
- Gravedad
- Notas, donde se recogerán riesgos definidos, controles establecidos, cuantificación de pérdida, planes de acción, etc.
- Alegaciones del denunciado, a quien se le otorgará un plazo razonable y suficiente, y no inferior a 10 días hábiles, a fin de que pueda hacer alegaciones y aportar las evidencias que entienda oportunas.

El informe del instructor deberá ir referenciado a las pruebas o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas.

### **10.3.2. Información y trámite de audiencia**

Las personas que hayan sido identificadas como presuntamente irregulares en la denuncia deben ser informadas, siempre que el procedimiento lo permita y no obstaculice la correcta investigación de los hechos comunicados.

Mediante este trámite de audiencia se garantizará el derecho del Interesado y del Denunciado a plantear por escrito los argumentos, alegaciones y pruebas.

## **10.4. Fase de resolución**

### **10.4.1. Conclusiones y propuesta de resolución de la investigación**

Con base en las conclusiones alcanzadas durante la investigación interna habrá que elaborar un informe o a través del formulario que facilita la herramienta web donde se recoja la resolución del expediente con el siguiente contenido mínimo:

- Breve descripción de la investigación
- Hechos probados por la investigación
- Conclusiones, que podrán comprender, según el caso:

- la declaración de la existencia del incumplimiento, en cuyo caso, la propuesta de medidas a adoptar, o
- el archivo del caso, en el supuesto de que se concluya que no ha existido incumplimiento alguno.

- Garantías adicionales, tales como indicar a qué personas o responsables de Departamento se propone comunicar el contenido de la resolución.

#### **10.4.2. Resolución de la investigación**

El responsable del Canal o los terceros específicamente designados realizarán el informe de las conclusiones de la investigación, informando a las personas, departamentos, etc implicados relacionados con la denuncia, con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado.

En caso de que no hubiera indicios de delito se registrarán los argumentos que avalan dicha resolución y se cambiará el estado a “Resolución cerrada” y se informará al denunciante, que podrá presentar alegaciones en el canal de comunicación. En caso de no hacerlo o no contestar quedará archivada en el Historial del canal de denuncia y con ello finaliza el proceso.

En caso de que fuese necesario, se podrán realizar las denuncias conforme a la jurisdicción aplicable en función de la materia de que se trate.

Se comunicará mediante el seguimiento de la denuncia por nuestra web el resultado de la investigación a la persona que haya presentado la denuncia, así como al denunciado.

#### **10.4.3. Conservación, custodia y archivo de la información**

El Responsable del Canal debe mantener un registro actualizado de todas las Comunicaciones recibidas, así como, en su caso, de las investigaciones internas llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, durante los plazos que, de acuerdo con la normativa aplicable, se encuentren legalmente permitidos en cada caso.

Para ello conviene mantener actualizado en todo momento una información mínima sobre cada comunicación investigada que contenga estos datos:

- Fecha de recepción de la denuncia.
- Medio a través del cual se ha recibido la denuncia.
- Datos del Denunciado y del Interesado.

- Resumen de la naturaleza de la denuncia y de los hechos sobre los que se aprecie un incumplimiento.
- Fechas de información al Denunciado y al Interesado.
- Documentación utilizada en la investigación de la denuncia.
- Estado de la investigación.

Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios y pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de **3 meses** desde que se registre la denuncia, salvo que la investigación siga en curso.

Por lo que respecta a los datos personales relativos a denuncias que no entren dentro del ámbito del Canal, no sean necesarios para el desarrollo de la investigación y/o no sean objeto de investigación, se suprimirán sin demora, con excepción de su puesta a disposición de las Administraciones Públicas u Órganos Jurisdiccionales, en caso de que pudieran ser necesarios para la atención de posibles responsabilidades durante los periodos de prescripción correspondientes. Tras ello, se procederá a la supresión física de los datos.

## 11. EVALUACIÓN

Una vez archivada una denuncia se evaluará la eficacia de las acciones aplicadas: consultar con el denunciante, realizar análisis, auditorías, etc.

Finalmente, se elaborará, con periodicidad anual, un informe con los datos registrados del ejercicio (enero - diciembre): número de denuncias, su contenido, acciones realizadas, tiempos de resolución. En este informe se omitirá la identidad del denunciante, denunciado, así como de los intervinientes en el procedimiento de cada expediente. Se considerará cómo se puede utilizar para el aprendizaje organizacional: mejoras en controles, políticas, procedimientos, etc.

## 12. PLAZOS

### 1. FASE DE COMUNICACIÓN

Acuse de recibo	3 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Informar a FLORES CORTES	3 días hábiles desde la comunicación de la denuncia



**2. FASE DE ANÁLISIS**

Admisión de la denuncia	5 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Comunicación al denunciante	3 días hábiles desde la decisión de admisión
Subsanación de deficiencias en la denuncia	5 días hábiles desde la comunicación de dichas deficiencias
Comunicación al denunciado	3 meses desde la admisión de la denuncia

**3. FASE DE INVESTIGACIÓN**

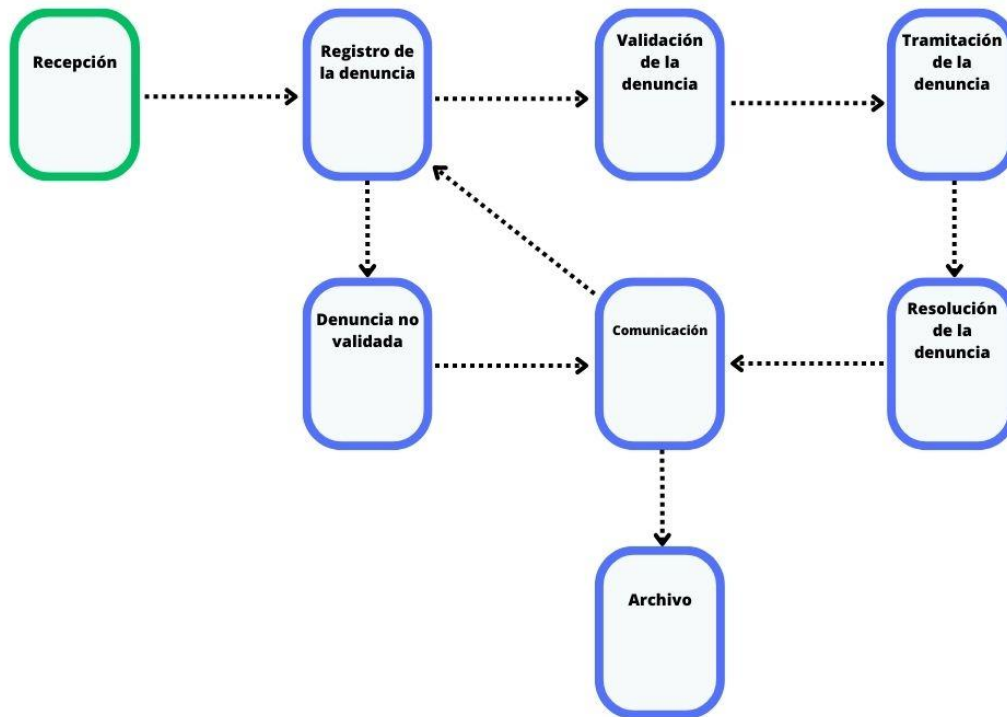
Informe de la investigación	3 meses desde la admisión de la denuncia (posible prolongación en caso de mayor complejidad)
Alegaciones del denunciado	10 días hábiles desde la comunicación del resultado de la investigación

**4. FASE DE RESOLUCIÓN**

Resolución del expediente	1 mes desde la finalización de la investigación
Informar a la empresa de la resolución	3 días hábiles desde la resolución de expediente
Eliminación de datos personales obtenidos en la investigación	3 meses desde que se registre la denuncia

Los plazos indicados pueden sufrir alteraciones en función de cómo evolucionen los acontecimientos y la investigación. En caso de que existiera alguna demora por causa justificada, se comunicará al denunciante con el fin de llevar a cabo una actualización de los plazos.

### 13. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA



En P.I. SAN ISIDRO, P-A- N°27, a 9 de noviembre de 2023

## **FLORES CORTES**

De acuerdo con 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, FLORES CORTES ha decidido nombrar como persona instructora del Protocolo de Canal de denuncias a **Sandra Morales Ferreira**.

El citado nombramiento entra en vigor a partir de la fecha de la firma del presente documento.

Las funciones de la Persona Instructora serán:

- Tramitar cualquier queja o denuncia que se reciba, la investigue y realice su seguimiento.
- En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, actuará de suplente Ángel Lozano, Dirección de **FLORES CORTES**.
- Revisar, al menos anualmente, las denuncias y cómo han sido resultas.
- Elaborar un informe con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.
- Cualquier otra que expresamente se establezca en las actualizaciones del Protocolo instaurado para el canal de denuncia.

Así mismo, a través de la firma del presente documento, Sandra Morales Ferreira declaro que he sido informado por FLORES CORTES de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En P.I. SAN ISIDRO, P-A- N°27 a 9 de noviembre de 2023

Firmado: Sandra Morales Ferreira

Don/Doña, Sandra Morales Ferreira habiendo sido designado por FLORES CORTES para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias efectuadas por el Canal de denuncias que pudieran producirse en su ámbito, se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de denuncia.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado por FLORES CORTES de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En P.I. SAN ISIDRO, P-A- N°27 a 9 de noviembre de 2023

Firmado: Sandra Morales Ferreira