

# **PROCEDIMIENTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE ALERTA Y UTILIZACION DEL CANAL DE DENUNCIAS DE AMBULANCIAS TENORIO**

## ÍNDICE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE AMBULANCIAS TENORIO.....	3
3. INSTRUCCIONES DE UTILIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS DE TENORIO. ....	5
4. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA INFORMANTE O DENUNCIANTE. ....	6
5. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA O DENUNCIADA.....	7
6. CAMBIOS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. ....	8
7. CONTROL DE CAMBIOS. ....	8
8. DILIGENCIA DE ENTREGA DEL PROCEDIMIENTO.....	8

## **1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente Procedimiento tiene por objeto definir e instrumentar un documento sencillo, a través del cual, los empleados y colaboradores de Ambulancias Tenorio (en adelante "Tenorio") puedan conocer el funcionamiento y la utilidad del Sistema interno de información de la empresa, y más concretamente, del canal de denuncias.

Además, del Canal de Denuncias interno de Tenorio, los usuarios también tienen a disposición el canal externo de información, a través del cual se podrán comunicar las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023.

## **2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE AMBULANCIAS TENORIO.**

La Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, regula los Sistemas internos de información, que abarcan: el canal interno de información o canal de denuncias, el Responsable del Sistema y sus procedimientos.

El Sistema de Información debe utilizarse de manera preferente para canalizar la información, pues una actuación diligente y eficaz en el seno de la empresa, puede paralizar las consecuencias perjudiciales de las actuaciones investigadas. No obstante, las personas informantes podrán elegir el medio más adecuado para comunicar los hechos de que se traten.

### **2.1. El Responsable del Sistema.**

El Responsable del Sistema interno de información, es la persona encargada de llevar a cabo la investigación que se derive de los hechos comunicados a través del canal interno de información, o Canal de Denuncias de Tenorio.

El Responsable del Sistema, en este caso, es el Director del departamento de RRHH.

### **2.2. Canal Interno de información o Canal de Denuncias.**

Se entiende por Canal Interno de Información o Canal de Denuncias, al buzón o cauce para la recepción de la información. Esta herramienta, constituye, además, uno de los elementos principales del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Tenorio.

Su finalidad es ser una herramienta accesible para recibir, de forma anónima o confidencial, comunicaciones sobre las infracciones que pudieran afectar al correcto desarrollo o actividad de Tenorio.

El Canal de Denuncias se gestiona de forma interna a través de la Página Web de la Empresa y, asimismo, se cuenta con un asesor externo, garantizándose su independencia y objetividad.

Los denunciantes podrán hacer uso del Canal a través del siguiente enlace o escaneando el QR:

<https://grupotenorio.canaldenunciasanonimas.com>



También se encuentra disponible a través de la página web de la empresa en el siguiente enlace:

<https://ambulanciastenorio.com/3859-2/>

### **2.3. Los procedimientos.**

Esta herramienta se instruye a través de dos procedimientos:

- El Procedimiento de Gestión de la Información, que establece las pautas que han de seguir, en este caso, el gestor del Canal de Denuncias y el Responsable del Sistema, en orden a llevar a cabo la clasificación de la información comunicada, y en su caso, la investigación de los hechos. Este procedimiento es de uso exclusivo de los gestores del Canal, el Responsable del Sistema y las personas que, eventualmente, fueran designadas por éste, para llevar a cabo la investigación.
- El Procedimiento de Utilización del Sistema de Información, que instruye a los usuarios sobre la manera de proceder en caso de que tengan que utilizar esta herramienta. Este procedimiento es aplicable, tanto al personal contratado, como a colaboradores (externos y becarios) y administradores de Tenorio. Será de obligado conocimiento y utilización para todos, y alcanzará a todos los departamentos.

### **3. INSTRUCCIONES DE UTILIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS DE TENORIO.**

#### **3.1. ¿Quiénes pueden hacer uso del Canal?**

Pueden hacer uso del canal, todo el personal de Tenorio. Se entiende por personal, todas aquellas personas vinculadas profesionalmente con la Empresa, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, o cualquier otra relación de colaboración. Asimismo, los becarios, contratos en prácticas, etc.

#### **3.2. ¿Qué se puede denunciar a través del canal?**

El uso del Canal de Denuncias debe respetar el principio de proporcionalidad, de forma que las denuncias se refieran exclusivamente a supuestos en que los hechos, o actuaciones, tengan una efectiva implicación en la relación entre la empresa y el denunciado. Es decir, no serán objeto de comunicación a través del canal, hechos que afecten exclusivamente al ámbito personal de la persona denunciada, sin que repercuta en el Grupo.

El Canal de Denuncias de Tenorio es de gestión interna, y permite la comunicación de información, de forma anónima o confidencial; infracciones penales, administrativas, o de la Normativa Interna de Tenorio. Asimismo, podrán comunicarse por este Canal, infracciones del Derecho de la Unión Europea, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley 2/2023. Las disposiciones de la Ley 2/2023 se aplicarán exclusivamente al ámbito objetivo previsto en la misma.

#### **3.3. Contenido mínimo de la denuncia.**

La comunicación a través del Canal de Denuncias ha de contar con una serie de requisitos para que pueda ser tramitada y tenga los elementos mínimos para que se produzca una investigación en su caso.

La denuncia deberá contener, en cualquier caso, el siguiente contenido mínimo:

- Relato de los hechos. En qué consiste la posible conducta irregular o el posible incumplimiento.
- Personas presuntamente implicadas, o relacionadas, con el posible incumplimiento.
- Fechas aproximadas de la comisión de los hechos.
- Medios por los que se ha realizado la posible conducta ilícita.
- Área de negocio o departamento afectado.

Se deberán aportar aquellos documentos, o evidencias, en cualquier soporte, que fundamenten la denuncia y puedan probar los hechos.

El gestor del Canal de Denuncias se reserva la facultad de solicitar al denunciante cualquier información que amplíe, la ya suministrada, o que aclare cualquiera de los extremos contenidos en la denuncia.

La identificación del denunciante no es obligatoria puesto que se admiten denuncias anónimas. Si se incluyen dichos datos, estos se tratarán guardando las medidas adecuadas de confidencialidad.

### **3.4. ¿Cómo interponer una denuncia?**

Para poner una denuncia se deberá acudir al enlace, mencionado con anterioridad, y cumplimentar un proceso sencillo e intuitivo. No obstante, si hubiese cualquier duda a la hora de interponer la denuncia ,o realizar, alguna consulta, se podrá acudir al Manual de Usuario que está a disposición de todos los empleados de Tenorio.

También se indica, en dicho Manual, cómo hacer seguimiento de la denuncia interpuesta.

## **4. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA INFORMANTE O DENUNCIANTE.**

La utilización del Canal de Denuncias por parte de los empleados y colaboradores de Tenorio implica el reconocimiento de una serie de derechos:

- Derecho al anonimato o a la confidencialidad de las comunicaciones realizadas e información facilitada, siempre que se actúe de buena fe.
- Derecho a la no comunicación de su identidad a ninguna persona, incluidos sus superiores jerárquicos, sin perjuicio de las facultades de gestión de la denuncia que pueda tener la persona designada a tal efecto.
- Derecho a la ausencia de represalias si se actúa de buena fe. Tenorio garantiza la ausencia de represalias o medidas discriminatorias o disciplinarias de ningún tipo contra los denunciantes motivada por la interposición de una denuncia o la comunicación a través del Canal de Denuncias, siempre que ésta no haya sido malintencionada.
- Derecho a que se le informe de la resolución, archivo de la denuncia o cualquier incidencia que afecte a la viabilidad de la investigación, siempre y cuando la denuncia no haya sido anónima. La comunicación de dicha resolución se realizará de acuerdo con los procedimientos establecidos o en el plazo más breve posible.
- Derecho a recusar a los miembros del órgano gestor o investigador de la empresa por su implicación directa en la denuncia o hechos informados.

- Derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Por otra parte, se configuran los siguientes deberes para el denunciante:

- La actuación de buena fe. Las denuncias de mala fe, con contenido calumnioso o injurioso, o malintencionado, podrán dar lugar a las medidas disciplinarias o sancionadoras que en su caso procedan.
- Deber de aportar toda la información disponible para el juicio y calificación de la denuncia o información enviada a través del Canal de Denuncias. La utilización del Canal de Denuncias, y los requisitos de forma, se recogerán en este procedimiento.
- Deber de colaborar y atender los requerimientos de información del gestor del Canal de Denuncias, así como de los órganos encargados de la investigación. La ausencia de respuesta ante los requerimientos de dichos órganos podrá implicar el archivo de la denuncia o la aplicación de medidas disciplinarias o sancionadoras. Ésta circunstancia se comunicará al denunciante, siempre y cuando la denuncia no sea anónima, de acuerdo con los procedimientos de Tenorio.
- Deber de confidencialidad sobre la interposición de la denuncia, su contenido y el resultado de esta, incluso una vez terminado el proceso de investigación y resolución.

## **5. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA O DENUNCIADA.**

Para aquellos empleados, colaboradores, o administradores del Grupo, denunciados, o implicados en la información recibida por el Canal de Denuncias tendrán los siguientes derechos:

- Derecho a la presunción de inocencia.
- Derecho de defensa. Tendrá derecho a conocer que la investigación se dirige en su contra, siempre y cuando no perjudique el desarrollo de esta. Asimismo, tendrá derecho a alegar lo que considere conveniente y a presentar las pruebas que estime oportunas.
- Derecho de acceso al expediente, salvaguardando la identidad del denunciante, tendrá derecho a conocer las conclusiones una vez concluida la investigación.
- Derecho a preservar su identidad, garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- Derecho al honor y a la intimidad, en relación con los hechos sobre los que verse los hechos que se le atribuyan

## 6. CAMBIOS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las incidencias en la utilización del Canal de Denuncias, tales como fallos en el sistema o la falta de atención de esta por parte del gestor del Canal de Denuncias, podrán ser puestas en conocimiento del Responsable del Sistema. Esta comunicación deberá ser siempre por escrito.

Tenorio en aras de preservar, los derechos reconocidos en el presente procedimiento, comunicará los cambios en el mismo a los empleados, colaboradores y administradores.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Autor	Área	Fecha	Modificaciones
1	Sonsoles Rodriguez-Fraile Silvia López	Asesores externos (CONFORMA LEGAL)	Julio 2024	Creación y aprobación

## 8. DILIGENCIA DE ENTREGA DEL PROCEDIMIENTO.

Todas las personas que forman parte de Tenorio tienen el derecho a exigir, y el deber de observar y cumplir el presente procedimiento, por ello, como muestra de su recepción, conocimiento y compromiso de observancia y cumplimiento deben cumplimentar el Documento de Recepción de Política.



## DOCUMENTO DE RECEPCIÓN DE POLÍTICA

En Sevilla, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

D./Dña. \_\_\_\_\_, con  
D.N.I. número \_\_\_\_\_, **trabajador** de Ambulancias Tenorio,  
**manifiesta** que ha recibido de la Empresa el Procedimiento de Utilización del Canal de  
Denuncias.

El trabajador conoce el contenido del referido procedimiento y se **compromete** a  
**observar y cumplir** con las medidas e indicaciones en él contenidas.

El presente recibí se firma en la fecha y lugar indicados en el encabezado por duplicado,  
pero a un solo efecto.

EL TRABAJADOR

LA EMPRESA

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_