

Título: **CANAL DE DENUNCIAS**

Nº: **CMP.PO.01.V.1**

Fecha aprobación BoD: **30/10/2025**

NO CLASIFICADO

Aviso de propiedad

La presente documentación incluye datos que son propiedad de PAP TECNOS. Está prohibida su duplicación, uso o divulgación, en su totalidad o en partes, para cualquier propósito diferente a la implantación y cumplimiento del presente SGI.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO Y FINALIDAD.....	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
4. REGISTRO	4
5. CONTROL, REVISIÓN Y FORMACIÓN	5
6. GARANTÍAS CON RELACIÓN A PROTECCIÓN DE DATOS.....	7
7. RÉGIMEN SANCIONADOR.....	11
8. REGISTROS	11
9. ANEXOS.....	11

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	APARTADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	30.10.2025		Primera edición

1. INTRODUCCIÓN

PAP Tecnos Innovación, S.A.U. (en adelante, “PAP Tecnos” o la “Compañía”), está comprometida con el cumplimiento de la legislación nacional e internacional que regula todos los aspectos de su actividad.

En virtud de dicho compromiso, el Consejo de Administración de PAP Tecnos, en cumplimiento de sus responsabilidades, ha promovido la redacción y la aplicación de este Procedimiento del Canal de Denuncias (en adelante, el “Procedimiento”) que regula el “sistema interno de información de PAP Tecnos” conocido como el Canal de Denuncias.

Este Procedimiento establece una serie de reglas y pautas de actuación en relación con el procedimiento que se deberá seguir para tramitar y resolver cualquier denuncia recibida sobre posibles incumplimientos de la normativa interna de la Compañía o de la legislación en vigor y aplicable.

2. OBJETO Y FINALIDAD

El propósito de este Procedimiento es establecer un proceso mediante el cual, cualquier persona pueda informar o poner en conocimiento a PAP Tecnos sobre cualquier incumplimiento o sospecha de un posible incumplimiento de su normativa interna o legislación en vigor que resulte aplicable, así como cualquiera otra materia no contemplada en dichos sistemas. Esto permite que PAP Tecnos gestione y resuelva las denuncias de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Procedimiento se aplicará a todas las personas relacionadas con PAP Tecnos, incluyendo a los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados, así como también a Terceros, proveedores y clientes que contraten con PAP Tecnos. Asimismo, abarca a cualquier persona, física o jurídica, que mantenga algún tipo de relación con PAP Tecnos y que pueda tener conocimiento de posibles incumplimientos normativos durante el desarrollo su actividad.

Del mismo modo, este Procedimiento se extiende a todas aquellas personas que informen sobre presuntos incumplimientos mediante las vías indicadas en el presente Procedimiento. El incumplimiento de esta Política puede acarrear graves consecuencias laborales, incluida la terminación de la relación laboral.

4. REGISTRO

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

- Garantía de confidencialidad de la identidad del informante, del investigado y de cualquier otra persona o tercero afectado, así como del tratamiento de la información y de la investigación realizada.
- Protección de la intimidad y dignidad de las personas implicadas.
- Prioridad y tramitación urgente, atendiendo a la naturaleza de la denuncia.

- Investigación exhaustiva de todos los hechos y cualquier documentación aportada relevante, llevada a cabo por profesionales especializados, en caso de que fuese necesario.
- Posibilidad de mantener la comunicación con la persona detrás de una denuncia.
- Garantía del principio de presunción de inocencia y del derecho de defensa de las partes afectadas.
- Garantías de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas las de carácter disciplinario.
- Prohibición de represalias contra informantes de buena fe y posibilidad de indemnización frente a represalias.
- Posibilidad de presentación de denuncias anónimas.

5. CONTROL, REVISIÓN Y FORMACIÓN

El Compliance Officer como Responsable del Sistema de Información, nombrado por el Consejo de Administración, será el encargado de controlar internamente que el contenido del presente Procedimiento se está aplicando de manera correcta.

En caso de recibirse una denuncia sobre el Compliance Officer o personas dentro de su área de responsabilidad, para evitar conflicto de interés, será el Director General el responsable de su control y seguimiento.

El contenido es de obligado conocimiento, aplicación y cumplimiento por parte de todo el Personal de PAP Tecnos con independencia de que el Responsable del Sistema de Información sea el encargado de velar internamente por la aplicación del contenido de este Procedimiento. Por lo tanto, este Procedimiento estará a disposición de todos estos para su consulta.

5.1. PROCEDIMIENTO

PAP Tecnos ha creado la figura del Responsable del Sistema de Información, cuya función principal, como responsable del Canal de Denuncias, es supervisar el Canal de Denuncias. Esta figura tiene además la responsabilidad de asegurar la efectiva implementación y funcionamiento del Canal de Denuncias.

5.1.1. INICIO: PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

En un primer momento, el informante podrá poner en conocimiento del Responsable del Sistema de Información de forma confidencial y, si lo desea, anónima, el objeto y la naturaleza de su denuncia por escrito (incluso anónimamente) o de forma verbal.

El Canal de Denuncias designado para la presentación de cualquier denuncia se ha articulado a través de la plataforma ithikios.com (en concreto, a través de la página web: paptecnos.ethic-channel.com) la cual ofrece diversas opciones para la presentación de una denuncia:

1. **Por escrito sin anonimato.** En todos los casos, se garantiza la completa confidencialidad de los datos personales de cualquier persona involucrada, incluyendo al informante, investigado, testigos y cualquier otra persona involucrada en la denuncia y en su investigación posterior.
2. **Por escrito con anonimato.** En caso de que el informante así lo prefiera, tiene la opción de presentar su denuncia de manera anónima seleccionando la casilla correspondiente en la plataforma tecnológica del canal de denuncias.

3. **De forma verbal sin anonimato.** La plataforma tecnológica tiene habilitada la posibilidad de enviar denuncias oralmente, mediante una grabación de audio y en un formato seguro, duradero y accesible. En el caso de que el informante no tenga intención de preservar el anonimato, una vez realizada su grabación de audio, podrá desmarcar la opción habilitada de distorsión de audio.
4. **De forma verbal con anonimato.** La plataforma tecnológica tiene habilitada la posibilidad de informar oralmente cualquier denuncia, mediante grabación de audio y en un formato seguro, duradero y accesible. En caso de que el informante tenga intención de preservar el anonimato, una vez realizada su grabación de audio, deberá marcar la opción habilitada de distorsión de audio y, si lo desea, eliminar los metadatos del archivo de audio.

En el plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la denuncia, se enviará un acuse de recibo al informante, a menos de que esto pudiese comprometer la confidencialidad de la denuncia. Debido a ello, el informante deberá guardar la contraseña utilizada para acceder al seguimiento del asunto. Asimismo, a través de la plataforma, el informante podrá proporcionar información o evidencia adicional si se considera necesario,

Por otro lado, el informante puede solicitar una reunión presencial con el Responsable del Sistema de Información para denunciar una conducta. En cualquier caso, la conversación será grabada un formato seguro, duradero y accesible o se recogerá el contenido de la reunión por escrito mediante una transcripción completa y exacta de la conversación que será firmada tanto por el informante como por el Responsable del Sistema de Información. según quienes mantengan la reunión presencial con el informante.

El canal interno descrito en este procedimiento será el preferente para informar. En caso de que perciba riesgo de represalias por el uso de canal interno, el informante podrá comunicar su denuncia a través de distintos canales externos de información:

- Unión Europea: <https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints_en>.
- Autoridad Independiente de Protección del Informante.
- Comunidad de Madrid <<https://www.comunidad.madrid/servicios/consejo-transparencia-proteccion-datos/canal-externo-informante>>

La información que se proporcione en relación con el incumplimiento observado podría afectar a otras personas, por lo tanto, el informante debe verificar y asegurarse de la exactitud de la información y proceder con la máxima confidencialidad.

5.1.2. INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA

El Responsable del Sistema de Información tendrá las facultades suficientes para comunicarse con cualquier persona de PAP Tecnos, independientemente del nivel jerárquico de la misma, para obtener cualquier información o datos que se consideren necesarios para el correcto desarrollo de la investigación.

En caso de tratarse de una denuncia relacionada con el ámbito propio del departamento de Recursos Humanos, el Responsable del Sistema de Información asignará su gestión a un miembro de este departamento de la Compañía.

Durante el periodo de investigación, el Responsable del Sistema de Información y/o los profesionales especializados encargados en llevar a cabo la investigación, practicarán las pruebas necesarias para realizar una investigación eficaz de los acontecimientos (a traes de entrevistas a todos los implicados,

solicitud de documentos, etc.) garantizando el pleno respeto a la presunción de inocencia, el derecho de defensa y el honor de las personas afectadas.

En todo caso, el proceso formal de investigación no durará más de tres (3) meses, desde la recepción de la comunicación o denuncia, salvo en aquellos casos de especial complejidad que requieran una ampliación de plazo, en cuyo caso podrá extenderse hasta un máximo improrrogable de otros tres (3) meses adicionales.

Adicionalmente, cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, el Responsable del Sistema de Información tiene la obligación de remitir la información al Ministerio Fiscal

5.1.3. MEDIDAS CORRECTORAS

Una vez finalizado el proceso de investigación, el Responsable del Sistema de Información, emitirá un informe escrito dentro del plazo mencionado anteriormente. En este informe (i) se identificarán los hechos y el proceso de investigación seguido (ii) se establecerán medidas correctoras o disciplinarias que se consideren oportunas, en caso de que tras el proceso de investigación se haya llegado a la conclusión de que efectivamente, se ha producido un incumplimiento normativo susceptible de ser corregido o sancionado; o por el contrario, en el caso de que se haya comprobado que no ha existido un incumplimiento normativo (iii) se ordenará el archivo de la denuncia.

5.1.4. DISPOSICIONES ADICIONALES

Se notificará en un plazo de inferior a 7 días al Presidente del Consejo de Administración de PAP TECNOS de aquellas cuestiones que puedan ser recibidas en relación con lo dispuesto en el presente procedimiento.

- **Medidas cautelares:** durante la tramitación del procedimiento, el Responsable del Sistema de Información adoptará las medidas que sean necesarias, conducentes al cese inmediato del incumplimiento que se estuviese produciendo, de haberse probado el mismo o aquellas necesarias para llevar a cabo de forma efectiva la investigación.
- **Asistencia a las partes:** durante el desarrollo del proceso de investigación, las partes implicadas podrán ser asistidas por una persona de confianza, siempre y cuando guarde confidencialidad sobre la información que conozca por razón de este proceso.
- **Prohibición de represalias:** se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalias, incluidas las amenazas de represalias contra los informantes, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre cualquier incumplimiento normativo.
- **Denuncias falsas:** quedan prohibidas expresamente todas aquellas denuncias que no se ajusten a la realidad, o que el Responsable del Sistema de Información haya reputado como falsas, pudiendo por ello, establecer la respectiva sanción a aquella persona vinculada con PAP Tecnos que formule una denuncia falsa o inveraz.

6. GARANTÍAS CON RELACIÓN A PROTECCIÓN DE DATOS

A continuación, se describen las consideraciones en materia de protección de datos según las disposiciones legales siguientes:

- Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD),

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD),
- Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

6.1. LICITUD DEL TRATAMIENTO

Cuando la implantación del Sistema de Información sea obligatoria, se presumirá lícito en cumplimiento de una obligación legal aplicable¹.

De no establecerse como obligatorio o mediante una revelación pública, el tratamiento de datos estará amparado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable².

Del mismo modo, en los casos de **comunicación de datos dentro de la organización** (siempre de forma confidencial y a las personas autorizadas), se entenderá lícita esta comunicación en base a criterios normativos

Cuando se produzcan tratamientos de datos de **categoría especial por razones de un interés público esencial**, será lícito este tratamiento en virtud del artículo 9.2.g) RGPD.

6.2. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

Los informantes que utilicen el canal deberán ser informados de acuerdo con el artículo 13 RGPD y el artículo 11 LOPDGDD.

A los informantes y a quienes lleven a cabo una revelación pública se les informará, además, de forma expresa, de que su identidad será en todo caso reservada, que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante.

Asimismo, se les deberá informar al **Personal y terceros** sobre el tratamiento de datos personales en el marco de los sistemas de información.

En particular, para el caso de los empleados, deberán haber sido informados previamente de la existencia de estos sistemas y del tratamiento de los datos que conlleva la formulación de una denuncia.

La información puede proporcionarse por varios cauces:

- Directamente en el contrato de trabajo.
- Individual o colectivamente al implementar o modificar el sistema.

¹ Artículos 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, cuando, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 13 de la presente ley, sea obligatorio disponer de un sistema interno de información.

² Artículo 6.1 e) RGPD.

- Mediante circulares informativas al personal y a su representación informando de la existencia y finalidad de un tratamiento de datos relacionado con estos buzones o sistemas de denuncias.

6.3. DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Los interesados podrán ejercitar sus derechos en materia de protección de datos. Sin embargo, en caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados ejerciese el **derecho de oposición**, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

6.4. ACCESO A LOS DATOS

Se limita exclusivamente el acceso a los datos contenidos en el sistema interno de información a las siguientes personas:

- El Responsable del Sistema de Información y a quien lo gestione directamente,
- El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, **sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador**,
- El responsable de los servicios jurídicos de la entidad u organismo, **si procediera la adopción de medidas legales** en relación con los hechos relatados en la comunicación,
- Los encargados del tratamiento (si existen para este procedimiento),

El acceso a los datos por parte de personas distintas a las anteriores será válido sólo cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en PAP Tecnos o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

6.5. MINIMIZACIÓN DE DATOS

Los datos personales cuya pertinencia no sea exigida por la investigación no se recopilarán. En el supuesto caso de los datos personales se recopilen por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley.

6.6. DATOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las **categorías especiales de datos**, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

6.7. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos **tres meses** desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma **anonimizada**, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo de la normativa de protección de datos.

6.8. CONFIDENCIALIDAD

La identidad de las personas que denuncien no será revelada a terceras personas.

Los sistemas de información internos o externos no deberán obtener datos que permitan la identificación del informante.

Además, estos sistemas deberán contar con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.

La identidad del informante sólo podrá ser comunicada en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente. En estos casos, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

6.9. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

El tratamiento de datos personales realizado mediante el Sistema Interno de Información requiere la creación de un registro de actividades de tratamiento. Éste deberá contener, al menos:

- los fines del tratamiento;
- una descripción de las categorías de interesados y de las categorías de datos personales;
- las categorías de destinatarios a quienes se comunicaron o comunicarán los datos personales, incluidos los destinatarios en terceros países u organizaciones internacionales;
- en su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, incluidas las garantías adecuadas;
- cuando sea posible, los plazos previstos para la supresión de las diferentes categorías de datos;
- cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

6.10. ANÁLISIS DE RIESGOS DE PROTECCIÓN DE DATOS.

El tratamiento de datos personales realizado mediante el Sistema Interno de Información requiere que se analicen las amenazas a las que puede verse expuesto en materia de protección de datos, a través de una evaluación de impacto de protección de datos.

7. RÉGIMEN SANCIONADOR

La realización de cualquier conducta que vaya en contra o que no cumpla con lo recogido en el presente Procedimiento podrá tener consecuencias disciplinarias de conformidad a lo establecido, tanto en el convenio colectivo que sea de aplicación.

8. REGISTROS

Es responsabilidad de las siguientes personas, durante el tiempo indicado, el control y archivo de los registros de este documento:

TITULO	RESPONSABLE	ARCHIVO	LUGAR	CÓDIGO
Procedimiento de Canal de Denuncias	Compliance Officer	5 años	Red	CMP.PO.01

El método de archivo de los registros del sistema de la calidad se contempla en el procedimiento PG01 “Control de información documentada”.

9. ANEXOS

N/A