

## **PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS TCUIDEM, S.L.**

### **1. OBJETO Y ALCANCE**

Este protocolo tiene como objetivo establecer un mecanismo seguro, confidencial y efectivo para que los empleados, usuarios, proveedores y otras partes interesadas puedan comunicar posibles irregularidades o incumplimientos normativos dentro de la empresa de servicios sociales.

### **2. PRINCIPIOS GENERALES**

**Confidencialidad:** La identidad del denunciante será protegida en todo momento.

**No represalias:** Se garantiza que no habrá represalias contra quienes realicen denuncias de buena fe.

**Imparcialidad y objetividad:** Todas las denuncias serán investigadas de manera justa y sin prejuicios.

**Legalidad:** Se cumplirá con la normativa vigente en materia de protección de denunciantes y privacidad.

**Transparencia:** Se informará periódicamente sobre la aplicación y efectividad del canal de denuncias.

**Diligencia debida:** Se actuará con celeridad para resolver las denuncias recibidas.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El canal de denuncias podrá ser utilizado para reportar cualquier comportamiento irregular o incumplimiento, incluyendo:

- Fraude, corrupción o sobornos.
- Conductas contrarias al Código Ético de la empresa.
- Malos tratos o negligencias en la prestación de servicios.
- Acoso laboral, discriminación o cualquier otra vulneración de derechos.
- Uso indebido de recursos de la empresa.
- Incumplimiento de normativas legales o internas.
- Riesgos para la salud y seguridad en el trabajo.

### **4. CANALES DE DENUNCIA**

Se establecen los siguientes medios para la recepción de denuncias:

Buzón de correo electrónico: [canaldenuncias@tcuidem.com](mailto:canaldenuncias@tcuidem.com)

Buzón físico de denuncias: Ubicado en Avd. Instituto Obrero, 23 entresuelo C (46013 Valencia)

Reunión presencial confidencial: Puede solicitarse una reunión con el comité de ética.

### **5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS**

Recepción: Se registrará la denuncia y se confirmará su recepción en un plazo de 7 días hábiles.

Evaluación inicial: Se analizará si la denuncia es válida y si entra dentro del ámbito de este protocolo.

Investigación: Se llevará a cabo un análisis detallado con el apoyo de un comité de ética o un auditor independiente si es necesario.

Medidas cautelares: Si la gravedad del caso lo requiere, se podrán adoptar medidas provisionales para mitigar riesgos.

Resolución: Se adoptarán las medidas correctivas pertinentes.

Comunicación de resultados: Se informará al denunciante sobre el estado y resolución del caso, siempre que la ley lo permita.

Archivado y seguimiento: Se documentarán las denuncias y se realizará un seguimiento para evaluar la implementación de las medidas correctivas.

## **6. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE**

La empresa se compromete a proteger la identidad del denunciante y a evitar cualquier represalia en su contra. Cualquier acto de represalia será sancionado conforme a la normativa interna y legal. Además, se brindará apoyo y asesoramiento a los denunciantes que lo requieran.

## **7. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

Este protocolo será revisado periódicamente para garantizar su eficacia y cumplimiento con la legislación vigente. Se elaborarán informes anuales sobre la aplicación del canal de denuncias, garantizando su mejora continua.

## **8. RESPONSABILIDADES**

Comité de Ética y Cumplimiento: Responsable de la gestión, investigación y resolución de las denuncias. Se designará un representante por coordinación y otro por administración, asegurándose no tengan interés, positivo o negativo en el tema denunciado.

Dirección de la Empresa: Garantizará la correcta implementación y cumplimiento del protocolo.

Empleados y partes interesadas: Obligados a utilizar el canal de denuncias de manera responsable y de buena fe.

## **9. ENTRADA EN VIGOR**

El presente protocolo entrará en vigor a partir de su publicación y será de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la empresa Tcuidem.

En Jalance, febrero 2025