



PROTOCOLO CANAL DE DENUCIAS

GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ¿QUE ES EL CANAL DE DENUNCIAS?	3
2. ¿CÓMO SE PUEDEN PRESENTAR COMUNICACIONES?.....	3
3. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR COMUNICACIONES?.....	4
4. SUPUESTOS QUE PUEDEN SER COMUNICADOS.....	4
5. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA EL PRESENTE PROTOCOLO	5
6. TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	6
7. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	7
8. COMPLEMENTARIAS. SEGUIMIENTO	10
9. REGISTRO Y CUSTODIA DE COMUNICACIONES	10
10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	11
11. ACTUALIZACIÓN	11
12. ACEPTACIÓN	12
13 . APROBACIÓN Y VIGENCIA	12

1. ¿QUE ES EL CANAL DE DENUNCIAS?

GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L ha creado un Canal de denuncias con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el Marco Ético.

El Canal de denuncias es un canal confidencial y transparente para comunicar, por parte de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L, conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad, algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación.

El canal de denuncias es una herramienta más puesta a disposición de las plantillas para garantizar la transparencia. Se trata de un pilar básico en aquellas organizaciones cuya cultura empresarial se asienta sobre valores como son la justicia, la igualdad o la equidad.

2. ¿CÓMO SE PUEDEN PRESENTAR COMUNICACIONES?

Las comunicaciones dirigidas al Canal de denuncias podrán remitirse mediante:

Plataforma web: Plataforma segura que permite el envío de evidencias (documentos, imágenes, PDF), el seguimiento anónimo del caso mediante claves y la gestión del registro por la empresa.

Correo electrónico: Una dirección email específica, gestionada por una persona responsable (y generalmente externa para mayor confidencialidad), que permite el anonimato.

- **Línea telefónica:** Número de teléfono gratuito disponible 24/7, que facilita la comunicación verbal y suele gestionarse por un tercero para garantizar confidencialidad.
- **Buzón físico:** Tradicional, situado en lugares estratégicos de las instalaciones de la empresa, que permite depositar denuncias escritas con total confidencialidad.
- **Reunión presencial:** A solicitud del informante, se puede establecer un mecanismo para llevar a cabo la denuncia de forma verbal ante la persona responsable del sistema.

Aspectos clave de funcionamiento:

- **Anonimato:** Las vías deben asegurar que el denunciante pueda elegir permanecer anónimo.
- **Seguridad:** Los canales, especialmente los digitales, deben encriptar la información.
- **Confidencialidad:** Se deben proteger los datos del denunciante y del denunciado.

- **Recepción y seguimiento:** El sistema debe generar un acuse de recibo en un máximo de 7 días y un código para que el usuario haga seguimiento

3. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR COMUNICACIONES?

Podrán presentar comunicaciones los grupos de interés de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L, considerándose como tales: plantilla, personas usuarias y familiares, personas voluntarias, proveedores, entidades públicas y privadas que colaboran con GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L, clientes, empresas y sociedad en general.

La identidad de la persona que presente una comunicación a través del Canal de denuncias tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será comunicada sin su consentimiento a la persona denunciada, garantizando la reserva de su identidad.

GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L no adoptará ninguna medida, directa o indirecta, contra las personas miembros de la plantilla que hubieran comunicado a través del Canal de denuncias una actuación de las referidas en el presente procedimiento, salvo mala fe.

4. SUPUESTOS QUE PUEDEN SER COMUNICADOS

Se podrán presentar comunicaciones en caso de tener conocimiento de conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad, algún acto contrario a la legalidad..

A modo de ejemplo, los asuntos sobre los que se podrá realizar una denuncia pueden ser los siguientes:

- Actuaciones relacionadas con entidades proveedoras: incumplimientos de los procedimientos de mercado relacionados con la selección de entidades proveedoras.
- Discriminación: prácticas discriminatorias por razón de discapacidad, cultura, ideas políticas, creencias religiosas, etnia, género o de otro tipo.
- Restricción de libertad de expresión, asociación, sindical o de negociación colectiva.
- Apropiación indebida y desvío de recursos o de bienes de propiedad de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L para uso propio o con intención de lucrarse, así como delitos tales como hurto o robo.

- Aspectos contables: registros de transacciones comerciales y financieras de forma contraria a las prácticas contables generalmente aceptadas.
- Conflicto de intereses: primar el interés propio al de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L mediante actuaciones inadecuadas en el ejercicio de sus obligaciones de los miembros de la plantilla.
- Compromisos con terceras personas (clientes/entidades proveedoras/personas usuarias): incumplimiento de los acuerdos firmados con ellas.
- Manipulación o falsificación de documentos: modificar contratos, informes o documentos para beneficio propio o con el objetivo de causar daño a la organización.
- Seguridad de la información: utilización no autorizada de la información de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L de sus clientes, personas usuarias o entidades proveedores.
- Incumplimiento de las obligaciones legales.
- Poner en peligro la salud o seguridad de cualquier persona (incluyendo la propia).
- Perjuicio al medioambiente.
- Abuso o explotación de niños y niñas.
- Abuso de poder (incluye amenazas y extorsiones)

En cualquier caso, las comunicaciones deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizadas con fines distintos a alertar sobre el incumplimiento del Marco Ético de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.

5. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA EL PRESENTE PROTOCOLO

Protección del derecho a la intimidad: Por parte de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L, se protegerá especialmente al personal que tenga indicios razonables de situaciones de comportamientos inadecuados, adoptándose cuando sea preciso, las medidas cautelares necesarias para llevar a cabo dicha protección, sin perjuicio de no vulnerar la presunción de inocencia de la persona presunta incumplidora.

- Confidencialidad y sigilo profesional: Se garantizará la confidencialidad y sigilo profesional tanto en los hechos investigados, como con respecto a los datos o documentos aportados y analizados en la misma, así como con respecto a las partes implicadas y testigos que pudiesen declarar.

- **Objetividad, imparcialidad y análisis exhaustivo de los hechos:** Se establecerán en todo caso las garantías precisas para velar por la objetividad, seriedad y rigor en la investigación de los hechos y en la adopción de las medidas o resoluciones parciales o definitivas.
- **Prioridad y tramitación con celeridad:** Se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier queja o informe sobre un comportamiento inadecuado.
- **Seguridad frente a represalias/prohibición de trato adverso:** Se garantizará que no se producirá trato adverso o efecto negativo ni menoscabo alguno de índole laboral en una persona como consecuencia de la presentación de una comunicación en cualquier sentido dirigida a impedir la situación de incumplimiento y a iniciar el presente procedimiento, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que pudieran arbitrarse en situaciones de denuncias manifiestamente falsas.
- **Accesibilidad y garantía de actuación:** Se garantizará la accesibilidad a todos los recursos y medios necesarios puestos a disposición a lo largo del procedimiento, así como garantía de actuación, salvo aquellos supuestos en los que pueda apreciarse mala fe o falsedad evidente con respecto a los hechos denunciados.
- **No discriminación:** Se garantizará el respeto a cualquier persona sin que pueda producirse ninguna discriminación por ninguna razón o causa.

6. TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La comunicación de la presunta existencia de un comportamiento o práctica inadecuados se debe hacer tan pronto se conozca y puede tener dos tipos de procedencias:

- **Interna:** Cuando lo comunica una persona perteneciente a GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L
- **Externa:** Cuando lo comunica un miembro del resto de nuestros grupos de interés (proveedores, clientes, usuarios).

De la recepción y gestión de las comunicaciones recibidas a través del Canal de denuncias se encargará:

-La empresa designará un Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII). Deberá estar inscrito en la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AIPI), como persona designada para la instrucción del proceso.

-La gestión también puede externalizarse en un tercero, pero la responsabilidad seguirá siendo de la empresa.

7. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

1. FASE INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

FORMAS DE PRESENTACIÓN:

- Canal de denuncias que se podrá facilitar a través de la www.segurosquicamo.com

El formulario permite la presentación de comunicaciones:

-Anónimas: se facilita un código a la persona usuaria con el que podrá mantener la comunicación y ser informada de las actuaciones realizadas. Al no haber datos personales, habrá de acceder al Canal de denuncias para comprobar los avances que haya en su expediente.

-No anónimas: recibirá avisos por email que informarán del estado de tramitación de su comunicación.

-Semi-anónimas: se indican los datos personales, si bien no son comunicados a la organización. Al igual que en el caso anterior, recibirá avisos por email que informarán del estado de tramitación de su comunicación

- Correo ordinario a la PASEO LONGARES 29-31, 50014, ZARAGOZA a la atención del Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII). Si se utilizase esta vía, los datos que figuren en el remite serán los utilizados. Si se optase por no incluir remite, la ausencia de datos de contacto dará lugar a la imposibilidad de comunicarse para cumplir con los trámites de información ni de solicitud información.
- Un correo electrónico a la dirección: info@segurosquicamo.com El correo electrónico desde el que se remita la comunicación será el utilizado para informar del estado de tramitación o solicitar información adicional. En el momento de utilizar este medio, habrá de tenerse en cuenta que dicho correo electrónico podría ser indicativo de identidad.

CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN:

En las comunicaciones que se presenten por el Canal de denuncias de la página Web se rellenarán los datos que se soliciten en los diferentes campos habilitados al efecto.

En las que se realicen por email o correo postal, deberá hacerse constar los siguientes aspectos:

- Identificación de la persona y/o departamento a la que afecta la comunicación.
- Indicación de la conducta presuntamente inadecuada.

- Identificación, y vinculación entre ellas, de las personas a las que afecte la conducta presuntamente incumplidora, bien por ser quien la realiza bien por ser quien la está soportando.
- Ámbito temporal de la comisión de la conducta inadecuada
- Descripción detallada de los hechos que dan lugar a la comunicación, así como de los/las posibles testigos y pruebas o circunstancias relevantes.
- Identificación de personas que forman parte de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L que conocen de la conducta presuntamente inadecuada, si es posible.

Las personas que efectúen una comunicación a través del Canal de denuncias deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

INICIO DE LA TRAMITACIÓN:

Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII), para la determinación de la iniciación o no del procedimiento valorará, entre otras cuestiones, la naturaleza de los hechos y el cumplimiento de los requisitos formales exigidos. Velará por su tramitación con las debidas garantías para ambas partes, y según el siguiente procedimiento:

Analizará el formulario de informe de la comunicación recibida.

Identificará con ayuda de las áreas y departamentos oportunos, el tipo de conducta comunicada, determinándose en todo caso si pudiera tratarse de un delito, que habrá de ser comunicado a las autoridades competentes, o una conducta sancionable por el convenio colectivo en vigor.

Se valorará si es necesario o pertinente ofrecer apoyo especializado a la persona denunciante y/o denunciada, derivándola, para ello, a especialistas u organizaciones/instituciones externas adecuadas.

Tanto en el caso de que se decida la iniciación de un procedimiento como en el de que se proceda a su archivo, se notificará a la persona que realizó la comunicación.

2. FASE INVESTIGACIÓN:

Esta fase estará encaminada a comprobar y/o averiguar los hechos que se hayan producido con relación a la comunicación recibida. En primer lugar, se debe acusar recibo en 7 días naturales al informante y resolver el proceso en un máximo de 3 meses prorrogable a otros 3.

De la investigación se encargará, Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII), Por razón de la complejidad de la conducta comunicada se podrá crear una comisión ad hoc para el análisis y gestión de la comunicación o acudir a un profesional externo.

En esta fase del procedimiento se realizarán los siguientes trámites:

- Relación de las personas implicadas en la denuncia o con las que se pueda establecer contacto para iniciar la investigación.
- Relación de todas las incidencias que se hayan producido con la persona denunciada por irrelevantes que parezcan.

- Cabrá la posibilidad de proponer motivadamente la adopción de medidas cautelares que considere necesarias para preservar pruebas o evitar prolongar en el tiempo daños derivados de los hechos relatados.
- Solicitar a la persona denunciante la aportación de todo aquello que se estime necesario o desee aportar para el esclarecimiento de los hechos comunicados.
- Audiencia de las personas interesadas y considerando como tales, a la persona denunciante, a quien esté soportando la conducta investigada (en caso de no coincidir con la denunciante) y a la denunciada, todas ellas para que puedan explicar y aportar al expediente toda la información relevante que les afecte y a su derecho interese.
- Realización de entrevistas con aquellas personas que puedan presentar un testimonio fehaciente y relevante sobre los hechos acontecidos. A los efectos de valoración de los testimonios recibidos, se tendrán en cuenta los vínculos y relaciones existentes entre estas personas tanto con la denunciante como con la denunciada.
- Se comprobará la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y, en particular, de la conducta denunciada, con respeto a los derechos de las personas afectadas.

Con carácter general, la persona denunciada será informada de la existencia de una denuncia en el momento en que se proceda al inicio de las actuaciones de investigación. No obstante, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo importante de que dicha notificación ponga en peligro la capacidad de investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo.

Todas las actuaciones a realizar en esta fase se harán con la máxima discreción y de manera confidencial. Asimismo, se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

De todas las sesiones de la instrucción se levantará acta sobre su desarrollo y de las alegaciones formuladas, siendo firmada en el acto por todas las personas presentes.

Como principio general se establece que todas las personas integrantes de la plantilla de **GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L** están obligadas a colaborar en la investigación.

En el caso en que el personal de terceras empresas o entidades pudieran estar involucradas en la comisión de la conducta comunicada se contactará y notificará a la empresa correspondiente a los efectos oportunos.

3. FASE RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Finalizada la instrucción, el Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII), en el plazo de 1 mes, deberá emitir informe de resolución, dejando constancia de la persona denunciante, de la persona denunciada, testigos,

hechos denunciados, realizando una valoración de los mismos, desarrollo del procedimiento y conclusiones.

Una vez realizado el informe del Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII) se podrá determinar:

- **Sobreseimiento.** En el caso de que se considere que los hechos no han resultado suficientemente acreditados o probados. En todo caso, si transcurridos el plazo de seis meses no se ha alcanzado resolución del procedimiento se considerará sobreseído.

La decisión de archivo no impedirá que se pueda iniciar una posterior investigación cuando aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen, siempre comunicándolo al Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII).

- **Sugerencias y/o recomendaciones de mejora.**

En el caso de que la comunicación verse sobre aspectos no relacionados directamente con vulneración del marco ético, el Órgano de Ética y Cumplimiento remitirá, a los efectos oportunos, al departamento de la organización que entienda que corresponde y se comunicará la remisión a la persona que haya presentado la comunicación

8. COMPLEMENTARIAS. SEGUIMIENTO

Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII), se podrá llevar a cabo el seguimiento de los casos investigados a los efectos de verificar la corrección de las circunstancias que hubieran contribuido o dado lugar en el pasado a tales situaciones, así como la supervisión de la aplicación de las medidas que en su caso se hubieran adoptado por la instancia competente.

9. REGISTRO Y CUSTODIA DE COMUNICACIONES

El Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII), custodiará el archivo físico y electrónico de toda la documentación relativa a los casos de denuncia que reciba y llevará un registro de cada uno de ellos con la siguiente información mínima:

- Situación (recibido/gestión en curso /resuelto).
- Asunto de la queja/denuncia.
- Resolución adoptada (si ha quedado sin resolverse, especificar el motivo).
- Tiempo medio de gestión.

10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos que se proporcionen a través del Canal de denuncias serán tratados conforme a la normativa vigente sobre protección de datos, garantizando la seguridad de los datos y evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Asimismo, en cada formulario de recogida de datos aquellas leyendas exigidas por la ley para informar a los interesados claramente de las finalidades y usos de los tratamientos de sus datos de carácter personal.

GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal de denuncias de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este procedimiento.

Los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán bloqueados tan pronto como éstas hayan finalizado salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales. Asimismo, GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L conservará los mencionados datos debidamente bloqueados durante los plazos en los que, de las denuncias de los miembros de la plantilla de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L o de las actuaciones llevadas a cabo por GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L, pudieran derivarse responsabilidades.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas judiciales en el caso de que fueren requeridos por las mismas como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

La persona denunciada podrá solicitar una copia de las actuaciones del expediente especialmente cuando las medidas adoptadas le perjudiquen, al objeto de poder ejercer las medidas que estime oportunas en su defensa.

Las personas usuarias del Canal de denuncias podrán ejercitar los derechos que tengan reconocidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal aplicable, conforme a lo establecido en ésta.

11. ACTUALIZACIÓN

El Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones Recibidas a través del Canal de denuncias de GUICAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L se revisará y actualizará, en su caso, anualmente, atendiendo al informe del Responsable del Sistema Interno de la Información (RSII)

Cualquier revisión o actualización que suponga una modificación del Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones Recibidas a través del Canal de denuncias, requerirá la aprobación por el órgano de administración.

12. ACEPTACIÓN

Tanto quienes presenten una comunicación en cualquiera de las modalidades establecidas como la plantilla de GUCAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L en general, aceptan las disposiciones establecidas en este procedimiento.

13 . APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones recibidas a través del Canal de denuncias de GUCAMO CORREDURÍA DE SEGUROS S.L ha sido aprobado por el órgano de administración

13 de abril de 2026

Documento elaborado por la consultora

MA.SER LEGAL CONSULTORES S.L

976 23 96 97