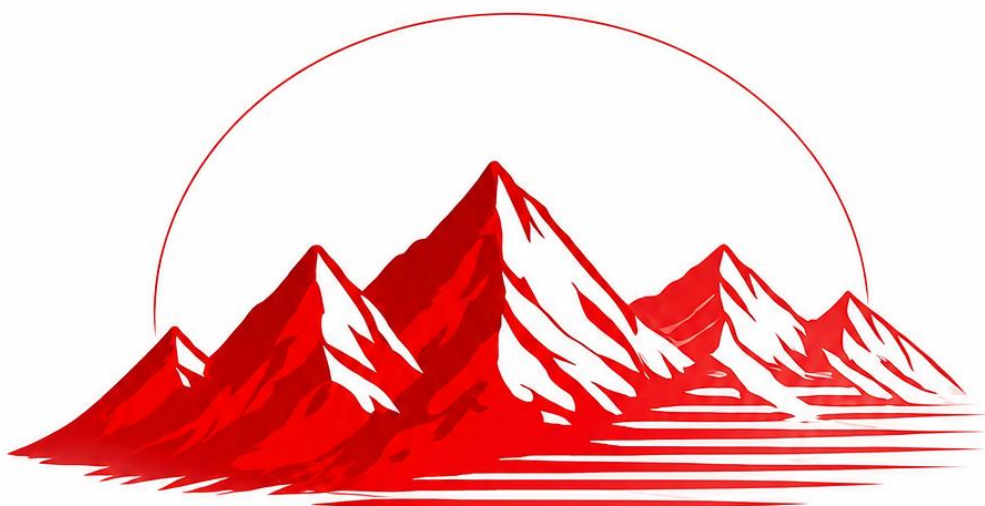


PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Aprobado por la Dirección de Valle del Oza
el 23 de mayo de 2026



Valle del Oza

SIÉNTETE COMO EN CASA

1. OBJETO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. RESPONSABLE DEL SISTEMA	5
4. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES	5
5. REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN.....	6
6. ACUSE DE RECIBO	6
7. ANÁLISIS PRELIMINAR.....	6
8. CAUSAS DE INADMISIÓN.....	6
9. INVESTIGACIÓN	7
9.1. Comunicación con el informante.....	7
10. DERECHOS DE LAS PERSONAS AFECTADAS.....	8
11. CONFLICTOS DE INTERÉS	8
12. MEDIDAS CAUTELARES.....	8
13. RESOLUCIÓN	9
14. PLAZOS.....	9
15. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	9
16. PROTECCIÓN DEL INFORMANTE	9
17. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR	10

PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

VALLE DEL OZA, S.L.

3

1. OBJETO

El presente Protocolo de Gestión del Canal de Denuncias tiene por objeto regular de forma detallada el procedimiento de recepción, tramitación, análisis, investigación, resolución y seguimiento de las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información de **VALLE DEL OZA, S.L.**, garantizando el cumplimiento de los principios establecidos en 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.**

Este Protocolo constituye el instrumento interno mediante el cual la organización articula los mecanismos necesarios para permitir la comunicación segura y confidencial de conductas presuntamente irregulares, ilícitas o contrarias a la normativa vigente, así como la adecuada gestión de las mismas.

Los objetivos fundamentales del Sistema Interno de Información son:

1. Facilitar la detección temprana de incumplimientos normativos o conductas contrarias a los principios éticos de la organización.
2. Promover una cultura de integridad, transparencia, cumplimiento normativo y responsabilidad profesional.
3. Garantizar la protección efectiva de las personas informantes frente a cualquier tipo de represalia.
4. Asegurar una investigación objetiva, independiente e imparcial de los hechos comunicados.
5. Proteger los derechos de todas las personas afectadas por una comunicación.
6. Implantar mecanismos eficaces de prevención y corrección de riesgos legales, laborales, asistenciales, económicos y reputacionales.
7. Reforzar la confianza de trabajadores, residentes, familiares, proveedores y demás grupos de interés en el sistema de gestión ética de la organización.

El presente Protocolo deberá interpretarse conjuntamente con la Política de Funcionamiento del Sistema Interno de Información, el Código Ético de la entidad, la normativa de protección de datos y el resto de procedimientos internos aplicables.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo será de aplicación a todas las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, con independencia del canal utilizado para su presentación y de que la persona informante se identifique o permanezca en el anonimato.

Podrán utilizar el Sistema Interno de Información:

- Personas trabajadoras de la empresa.
- Personal directivo y mandos intermedios.
- Personal temporal.
- Personal en prácticas o formación.
- Personas voluntarias.
- Personas candidatas en procesos de selección.
- Personas extrabajadoras que hayan mantenido una relación laboral con la organización.
- Proveedores, contratistas y subcontratistas.
- Personas colaboradoras externas.
- Residentes, usuarios y familiares.

4

Cualquier persona física o jurídica que mantenga o haya mantenido una relación profesional, contractual o asistencial con la organización.

Asimismo, el Sistema será aplicable a todas las actividades desarrolladas por VALLE DEL OZA, S.L. y a todos los centros, servicios y unidades gestionados por la entidad.

Podrán comunicarse, entre otras, las siguientes conductas:

- Infracciones administrativas graves o muy graves.
- Posibles infracciones penales.
- Incumplimientos de la normativa laboral.
- Incumplimientos de la normativa sociosanitaria.
- Vulneraciones de derechos fundamentales.
- Situaciones de acoso laboral.
- Situaciones de acoso sexual o por razón de sexo.
- Conductas discriminatorias.
- Maltrato físico, psicológico o negligencia hacia personas usuarias.
- Incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Fraude económico o contable.
- Apropiación indebida de bienes o recursos.
- Corrupción, conflictos de interés o tráfico de influencias.
- Incumplimientos del Código Ético o de la normativa interna.
- Cualquier otra actuación susceptible de generar un perjuicio para la organización, sus trabajadores o las personas usuarias.

3. RESPONSABLE DEL SISTEMA

La responsabilidad de la gestión del Sistema Interno de Información corresponde a Dña. **Almudena Corral Martínez**, responsable de Recursos Humanos de **VALLE DEL OZA, S.L.**, quien ha sido formalmente designada como responsable del Sistema Interno de Información (RSII).

El RSII actuará con plena independencia funcional respecto del resto de áreas de la organización y desarrollará sus funciones conforme a los principios de objetividad, imparcialidad, confidencialidad, diligencia y respeto a los derechos de todas las personas implicadas.

5

Corresponderá al responsable del Sistema:

- Recibir y registrar las comunicaciones.
- Garantizar la confidencialidad de la información recibida.
- Evaluar la admisibilidad de las comunicaciones.
- Impulsar y coordinar las investigaciones internas.
- Designar, cuando proceda, personas instructoras o colaboradoras en la investigación.
- Custodiar la documentación asociada a cada expediente.
- Velar por el cumplimiento de los plazos legales.
- Elaborar informes y propuestas de resolución.
- Supervisar el correcto funcionamiento del Sistema.
- Proponer mejoras en materia de cumplimiento normativo y prevención de riesgos.

En caso de ausencia, enfermedad, imposibilidad temporal o conflicto de interés, las funciones del responsable del Sistema serán asumidas por el director de la Empresa, quien actuará exclusivamente respecto del expediente afectado y con las mismas garantías de independencia, objetividad y confidencialidad.

La empresa garantizará que el responsable del Sistema disponga de los medios materiales, técnicos y organizativos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

4. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones podrán recibirse por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico habilitado para el Sistema Interno de Información.
- Formulario o plataforma web habilitada por la organización.
- Comunicación escrita presentada físicamente.
- Correo postal.
- Comunicación verbal solicitada mediante entrevista personal.

Las comunicaciones podrán presentarse de forma identificada o anónima.

La organización garantizará la accesibilidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los canales habilitados.

5. REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN

Toda comunicación recibida será registrada inmediatamente tras su recepción.

Cada expediente dispondrá de:

1. Número identificativo único.
2. Fecha de recepción.
3. Canal utilizado.
4. Estado de tramitación.
5. Responsable asignado.
6. Fecha de cierre.

6

El acceso al registro estará limitado exclusivamente al responsable del Sistema y, en su caso, a la persona sustituta autorizada.

6. ACUSE DE RECIBO

La recepción de la comunicación será confirmada al informante en **un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su recepción**, salvo que ello pueda comprometer la confidencialidad del procedimiento o cuando la comunicación sea anónima y no exista medio de contacto.

7. ANÁLISIS PRELIMINAR

Una vez registrada la comunicación, el responsable del Sistema realizará una evaluación preliminar destinada a determinar:

- La competencia del Sistema para conocer los hechos comunicados.
- La suficiencia de la información aportada.
- La existencia de indicios mínimos de verosimilitud.
- La necesidad de solicitar información complementaria.

Como resultado del análisis preliminar podrá acordarse:

- a) Admisión a trámite.
- b) Solicitud de información adicional.
- c) Inadmisión motivada.

8. CAUSAS DE INADMISIÓN

Podrán inadmitirse las comunicaciones cuando:

- Carezcan manifiestamente de fundamento.

- Resulten imposibles de verificar.
- No entren dentro del ámbito material del Sistema.
- Constituyan una reiteración de hechos previamente investigados.
- Se refieran exclusivamente a conflictos personales sin relevancia jurídica o ética.

La decisión de inadmisión deberá quedar motivada documentalmente.

9. INVESTIGACIÓN

7

Una vez admitida a trámite la comunicación, el responsable del Sistema Interno de Información procederá a la apertura formal del expediente de investigación.

La investigación tendrá por finalidad determinar la veracidad de los hechos comunicados, identificar posibles responsabilidades y proponer medidas correctoras o preventivas.

Durante la investigación podrán realizarse:

- Entrevistas.
- Solicitud de documentación.
- Revisión de registros.
- Obtención de declaraciones.
- Análisis de evidencias digitales.
- Informes técnicos o jurídicos.
- Cualquier actuación necesaria para el esclarecimiento de los hechos.

Todas las actuaciones quedarán documentadas en el expediente.

Se garantizará en todo momento:

- La confidencialidad.
- La presunción de inocencia.
- El derecho de audiencia.
- El derecho de defensa.
- El cumplimiento de la normativa de protección de datos.

9.1. Comunicación con el informante

Siempre que resulte posible, el responsable del Sistema mantendrá informado al comunicante sobre el estado general del procedimiento.

Podrá solicitarse información adicional cuando resulte necesaria para la adecuada investigación de los hechos.

10.DERECHOS DE LAS PERSONAS AFECTADAS

Las personas afectadas por una investigación tendrán derecho a:

- Ser tratadas con respeto y confidencialidad.
- La presunción de inocencia.
- Ejercer su derecho de defensa.
- Aportar documentación y alegaciones.
- La protección de sus datos personales.

8

11.CONFLICTOS DE INTERÉS

Se considerará conflicto de interés cualquier circunstancia que pueda comprometer la objetividad o imparcialidad de las personas encargadas de la gestión o investigación.

Cuando exista conflicto de interés, el responsable del Sistema deberá abstenerse inmediatamente de intervenir en la gestión o tramitación del expediente afectado.

Asimismo, en los supuestos de ausencia, enfermedad, incompatibilidad, conflicto de interés o imposibilidad temporal para ejercer sus funciones, el responsable del Sistema será sustituido por el director Financiero, **D. Andrés Manceñido Díez**, quien asumirá la gestión exclusiva del expediente afectado o las funciones que resulten necesarias durante el período de sustitución.

D. Andrés Manceñido Díez actuará con las mismas garantías de independencia, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y diligencia exigidas al responsable del Sistema.

La situación que motive la sustitución, así como las medidas adoptadas, quedarán debidamente documentadas en el expediente correspondiente.

12.MEDIDAS CAUTELARES

Cuando resulte necesario para proteger a las personas afectadas, preservar pruebas o evitar la continuidad de los hechos investigados, podrán adoptarse medidas cautelares proporcionadas, temporales y justificadas.

INFORME FINAL

Finalizada la investigación, el responsable del Sistema elaborará un Informe Final.

El Informe contendrá:

- Número de expediente.

- Hechos investigados.
- Actuaciones realizadas.
- Evidencias analizadas.
- Valoración de los hechos.
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

Las conclusiones deberán estar basadas en hechos objetivos y verificables.

13.RESOLUCIÓN

La Dirección de la Empresa adoptará las medidas que resulten procedentes.

Entre otras:

- Archivo del expediente.
- Medidas correctoras.
- Medidas preventivas.
- Medidas disciplinarias.
- Comunicación a organismos públicos o autoridades competentes.

14.PLAZOS

El procedimiento se desarrollará conforme a los siguientes plazos:

- Acuse de recibo: máximo siete (7) días naturales.
- Análisis preliminar: preferentemente dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la recepción.
- Resolución: máximo tres (3) meses desde el acuse de recibo.
- Prórroga excepcional: hasta tres (3) meses adicionales cuando la complejidad del asunto lo justifique.

Siempre que sea posible, se informará al comunicante de la finalización del procedimiento.

15.CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación generada será conservada de forma segura y confidencial durante el tiempo legalmente exigible.

Finalizados los plazos de conservación, la documentación será eliminada o anonimizada conforme a la normativa aplicable.

16.PROTECCIÓN DEL INFORMANTE

VALLE DEL OZA, S.L. garantiza la protección efectiva de todas las personas que comuniquen información de buena fe.

Queda expresamente prohibida cualquier forma de represalia, amenaza, discriminación o perjuicio derivado de la presentación de una comunicación.

La protección alcanzará también a:

- Testigos.
- Colaboradores en la investigación.
- Representantes legales.
- Personas vinculadas al informante.

La identidad del informante será tratada con estricta confidencialidad.

La organización adoptará las medidas necesarias para prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta represiva.

10

17. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Protocolo ha sido aprobado por la Dirección de VALLE DEL OZA, S.L. el día 23 de mayo de 2026.

Entrará en vigor en dicha fecha y será de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas dentro de su ámbito de aplicación.

Firmado:

Dña. Almudena Corral Martínez
Responsable del Sistema Interno de Información

Firmado:

D. Andrés Manceñido Díaz
Representante de la Empresa

**MANCEÑIDO
DIEZ ANDRES
- 10082103F**

Firmado digitalmente
por MANCEÑIDO DIEZ
ANDRES - 10082103F
Fecha: 2026.06.11
13:05:52 +02'00'

Nuestra forma de hacer las cosas importa.