

# Normas de uso del Canal de Denuncias



## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Principios Básicos.....	3
3. Procedimiento para las Denuncias.....	4
4. Croquis del Canal de Denuncias.....	6
4.1. Notificación y Admisión a Trámite.....	6
4.2. Investigación de la denuncia.....	6
4.3. Resolución de la Investigación.....	6

## 1. Introducción.

ACOTRAL está comprometida con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, con el crecimiento sostenible y rentable, y con el futuro de sus empleados. La Dirección cree que esto solo se puede lograr si todos nos centramos en la integridad, unos elevados valores morales y el respeto de prácticas medioambientales, sociales y de gobierno sólidas, de forma que se reconozca a ACOTRAL como la mejor opción de transporte, el mejor socio comercial y el mejor empleador. Debemos respetar íntegramente y en todo momento todas las leyes y regulaciones aplicables y el entorno en el que operamos.

Nos enfrentamos a un entorno cambiante de complejidad creciente. Todos tenemos la responsabilidad de garantizar el cumplimiento estricto de las leyes y reglamentos en todos nuestros acuerdos comerciales. Como resultado, el Consejo de Administración de ACOTRAL está totalmente decidido a seguir desarrollando el marco de gestión del cumplimiento de ACOTRAL.

Un componente de nuestro sistema de cumplimiento es el **Canal de Denuncias**. Este Canal ofrece una oportunidad a los empleados, clientes, suministradores y otros socios externos para informarnos acerca de comportamientos ilegales, tales como prácticas contrarias a la competencia, violaciones de regulaciones medioambientales, acoso, corrupción y discriminación, así como actividades dudosas en su entorno, o comportamientos que no se ajusten a nuestros códigos o directrices.

Es responsabilidad de todos los empleados y empresas vinculadas leer y comprender las leyes, reglamentos, políticas internas y directrices que se aplican a ACOTRAL.

El **objetivo fundamental** es evitar el riesgo de que ACOTRAL sufra sanciones, pérdidas financieras o menoscabo de su reputación, o de que sea hallada responsable penal como persona jurídica, a causa del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de normas penales, reglas de conducta y demás estándares exigibles en su funcionamiento.

## 2. Principios Básicos.

El **Canal de Denuncias** permite a cualquier miembro de la organización, proveedor, suministrador, con independencia de su rango o responsabilidades, denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y no represalias, cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, o a las normas y procedimientos establecidos por ACOTRAL.

Los **Principios Básicos** que configuran el funcionamiento de este canal son:

- (i) garantizar la **confidencialidad** a quienes utilicen el canal de denuncias;
- (ii) garantizar una **adecuada gestión** de las denuncias realizadas, lo que implica que serán tratadas con la máxima confidencialidad y conforme al procedimiento de funcionamiento del canal de denuncias;
- (iii) asegurar, para todas las denuncias recibidas, un **análisis oportuno**, de carácter independiente y confidencial;
- (iv) el **compromiso** de llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta la **resolución** de los mismos con el objetivo de reprochar proporcionalmente las conductas contrarias a la legalidad o normativa y procedimiento de la Compañía.

La gestión del canal de denuncias la realiza el **Comité de Cumplimiento Normativo**, atendiendo a su responsabilidad de cumplir con los principios básicos citados y encargándose de la resolución de las denuncias recibidas en aquellas materias que tengan o puedan tener incidencia penal.

### 3. Procedimiento para las Denuncias.

El procedimiento para la recepción de avisos por incumplimientos de cualquiera de las normas del Código de Conducta y/o la legislación vigente y su canalización hasta su resolución será el siguiente:

1. Notificación: Cuando exista indicio o sospecha sobre cualquier actividad irregular, incumplimiento o vulneración de la normativa interna de la Sociedad, y/o la legislación vigente, éstos deberán ser reportados, a través del referido canal, sin tener en cuenta la cuantía, si es interno o externo o si afecta o no a la imagen o reputación de la Compañía, accediendo al link <https://goo.gl/forms/bVy5usA35nqM8Ftn2>, y rellenando el formulario correctamente. Al finalizar la información y darle a enviar, se recibirá la denuncia en la dirección de correo [canaldenuncias@acotral.com](mailto:canaldenuncias@acotral.com).

2. Requisitos mínimos de la denuncia: La denuncia que se formule deberá atender los siguientes campos de información especialmente:

(i) identificación del denunciante;

(ii) descripción del evento objeto de denuncia, detallando, en qué consiste la conducta potencialmente irregular, las personas presuntamente implicadas, las fechas aproximadas en las que se produjeron los hechos, los medios por los que se ha realizado el hecho denunciado, el posible impacto en términos económicos; y

(iii) asimismo, en caso de ser posible, se aportarán documentos o evidencias de los hechos. Estos se adjuntarán al correo junto con el formulario.

3. Registro y admisión a trámite: El **Responsable del Canal de Denuncias**, como receptor de la denuncia, es el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones. Una vez recibida la denuncia y, efectuada una primera valoración de la misma, la pondrá en conocimiento del Comité de Cumplimiento, quien procederá a su codificación con un identificador único y correlativo para asegurar el anonimato a lo largo de los pasos siguientes del proceso y el tratamiento confidencial.

4. Definición del equipo: Dependiendo del contenido de la denuncia, el Comité de Cumplimiento valorará la implicación de otras áreas.

5. Valoración de la denuncia: La denuncia se clasificará al objeto de establecer prioridades, atendiendo a los criterios de categorización en **leve, grave, muy grave o improcedente** en aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos mínimos para su tramitación.

La investigación de la denuncia se llevará a cabo por el **Comité de Cumplimiento**, elaborando un informe por cada una de las denuncias recibidas, que es presentado al Consejo de Administración.

6. Desarrollo de la investigación de la denuncia: El Responsable del Canal de Denuncias y el Comité de Cumplimiento recopilan del denunciante y por medios propios toda la información relevante sobre los hechos denunciados.

Se desarrollan actividades que permiten tanto la preservación y custodia de las evidencias, así como el respeto a los derechos de los trabajadores pueden ser:

- Entrevistas personales de obtención y confirmación de información.
- Análisis de datos.
- Obtención de información de fuentes externas públicas o privadas accesibles.
- Evidencia digital.

Una vez finalizada la investigación, el **Comité de Cumplimiento** emitirá un **Informe** que será enviado al Consejo de Administración para establecer las medidas que entienda oportunas.

En aquellos casos en los que la denuncia investigada haga referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, el **Comité de Cumplimiento** emitirá una **Propuesta de Resolución**, que deberá ser posteriormente confirmada por el Consejo de Administración.

7. Resolución de la denuncia: El **Comité de Cumplimiento** dará adecuada respuesta a la denuncia planteada, indicando la resolución adoptada y procediendo a su comunicación al denunciante según el conducto utilizado para la recepción de la misma.

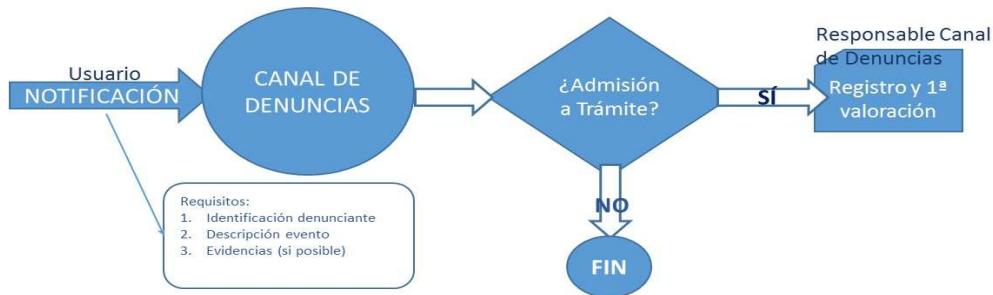
A tal efecto, se pueden adoptar las siguientes decisiones:

- **Archivar** la denuncia y la investigación, si se considera que no se han demostrado conductas irregulares.
- **Remitir el informe** al Consejo de Administración para llevar a cabo, en su caso, las medidas disciplinarias correspondientes.
- Si la denuncia investigada hace referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, emitirá una **propuesta de resolución**, que deberá ser posteriormente confirmada por el Consejo de Administración.

8. Seguimiento: El **Comité de Cumplimiento** elaborará un informe estrictamente confidencial de las denuncias recibidas, el cual será presentado trimestralmente al Consejo de Administración.

#### 4. Croquis del Canal de Denuncias.

##### 4.1. Notificación y Admisión a Trámite.



A partir de este punto de **Registro y Primera Valoración**, al usuario y a la denuncia se le identificaría con un código interno, y su identidad solo sería conocida por el Responsable del Canal de Denuncias. Nadie dentro de la organización, ni siquiera dentro del Comité de Cumplimiento tendría este dato salvo que el propio usuario lo autorizase.

##### 4.2. Investigación de la denuncia.



El Comité de Cumplimiento tiene potestad para definir el mejor equipo de trabajo posible para realizar la mejor valoración e investigación de la denuncia.

##### 4.3. Resolución de la Investigación.



Una vez investigada la denuncia, el Comité de Cumplimiento elaborará un Informe de Medidas Oportunas destinadas a corregir la incidencia detectada. Si la denuncia implicase una incidencia penal, se elaboraría una Propuesta de Resolución que debe ser aprobada por el Consejo de Administración.

La resolución de la denuncia es comunicada por el Comité de Cumplimiento, y de manera confidencial, por el Responsable del Canal de Denuncias, comunicada al denunciante.