


# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS



Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Órgano de Compliance Dirección General	Órgano de Gobierno de HELIOS
Fecha: diciembre 2023	Fecha: enero 2024	Fecha: 23 de Febrero de 2024

## Objeto

Con la elaboración e implantación de este Procedimiento de Gestión de Denuncias, el “DULCES Y CONSERVAS HELIOS, S.A.” (en adelante, “**HELIOS**”), implementa los medios para hacer efectivo el sistema interno de información, denominado “**Sistema Interno de Información**”, que constituye el canal de denuncias y, por tanto, una herramienta para la comunicación de comportamientos irregulares o ilícitos dentro de la propia organización.

El presente documento desarrolla el procedimiento mediante el cual los Sujetos Obligados, pueden comunicar cualquier información de la que se tenga conocimiento sobre alguna de las materias incluidas en el ámbito de aplicación objetiva de la Política del Sistema Interno de Información de HELIOS, en particular:

- (i) Cualesquiera acciones u omisiones, que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, en los términos expuestos en el artículo 2.1.a) de la Ley de Protección de Informantes.
- (ii) Acciones u omisiones, que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.
- (iii) Comunicaciones y denuncias para los casos de acoso cuya definición se contiene en el Protocolo de Prevención y Actuación en caso de Acoso (en adelante, el “**Protocolo contra el Acoso**”), en el que se establece un procedimiento específico de actuación ante estas situaciones
- (iv) Y, en general, cualquier acción u omisión, que pueda ser contraria al Plan de Prevención de Riesgos Penales o a la Ley, en el contexto laboral y profesional.

Todo ello conforme a 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 (en adelante, “**Ley de Protección de Informantes**”).

Es necesario reseñar que HELIOS respeta la letra y el espíritu de las obligaciones y normas legales de los lugares donde opera, mostrando un firme compromiso con la ética y cultura de cumplimiento empresarial.

Como ya se ha indicado, HELIOS cuenta con un Protocolo contra el Acoso, donde además de definir los diferentes tipos de acoso sexual y moral en el ámbito del trabajo, se define un procedimiento específico de actuación a seguir ante conductas de este tipo. En consecuencia, cuando concurra cualquiera de estos supuestos, deberá aplicarse el procedimiento específico de investigación indicado en el Protocolo contra el Acoso. No obstante lo anterior, todo lo relativo a la recepción, tramitación y gestión de las denuncias, se seguirá por los cauces recogidos en este Procedimiento, remitiéndose al

Protocolo contra el Acoso únicamente para las actuaciones de investigación y resolución de los hechos denunciados.

## Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias

El órgano de gobierno de HELIOS ha designado como Responsable del Sistema Interno de Información al Órgano de Compliance.

El Responsable del Sistema Interno de Información de HELIOS (el “**Órgano de Compliance**”) será el encargado de supervisar el correcto funcionamiento del Sistema, así como la adecuada integración de los principios que definen la Política del Sistema Interno de Gestión de Denuncias en el ámbito de la organización, y de la diligente tramitación del Procedimiento.

El Órgano de Compliance, como órgano colegiado, delega la gestión del Sistema Interno de Información en Dña. Inés Vaca Gordillo (“**Delegada de Gestión**”), que será por tanto, esa persona responsable de la tramitación diligente de cualquier comunicación recibida por el Sistema disponible; ejerciendo sus funciones sobre la base de los principios recogidos en la Política del Sistema Interno de Información.

El Órgano de Compliance, así como la persona física designada como delegada de gestión, deberán desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de HELIOS. En consecuencia, no podrán recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberán disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

Tanto el nombramiento como el cese de la persona física, individualmente designada, así como la de los integrantes del órgano colegiado, deberán ser notificados a: la Autoridad Independiente de Protección del Informante (“**AAI**”) o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias - pendientes aun de ser constituidas-.

En ese caso, el plazo que habrá para dicha comunicación será de diez (10) días hábiles a contar desde el nombramiento o cese, especificando en el supuesto del cese, las razones que han motivado el mismo.

## Procedimiento de Gestión de Denuncias

El presente Procedimiento de Gestión de Denuncias se elabora con rigor y estricto cumplimiento de los principios generales recogidos en la Política del Sistema Interno de Información.

HELIOS adapta el canal de denuncias con el que ya contaba, estableciendo como canal de comunicación de denuncias el Sistema Interno de Información, que tiene como función servir de herramienta para que los Sujetos Obligados de acuerdo con la Política del Sistema Interno de Información puedan informar, de manera confidencial y segura, sobre cualquiera de las infracciones definidas en el Objeto de este procedimiento.

En el supuesto de que, por cualquier motivo, una persona comunicase una denuncia por cualquier canal ajeno a los establecidos en este Procedimiento o dirija la denuncia a miembros del personal que no sean parte del Órgano de Compliance de HELIOS, el receptor de la información deberá ponerla en conocimiento inmediato del Órgano de Compliance, advirtiéndole el Comité de la importancia de mantener la confidencialidad y seguir los cauces establecidos en este Procedimiento.

## 1. Comunicaciones y acceso al Sistema Interno de Información

Las comunicaciones al Sistema Interno de Información sobre los hechos definidos en el Objeto de este procedimiento podrán realizarse verbalmente, por escrito, o por ambas formas.

- En caso de comunicaciones verbales, éstas deberán dirigirse a la Delegada de Gestión que advertirá que la conversación será grabada y/o transcrita, informando al denunciante sobre el tratamiento de sus datos, de acuerdo con lo establecido en el apartado de Protección de Datos de este Procedimiento.

Quando el informante solicite una reunión presencial para trasladar la denuncia, ésta deberá tener lugar dentro del plazo máximo de siete (7) días naturales.

- En caso de comunicaciones por escrito, se podrán canalizar de alguna de las siguientes formas:

- (i) correo electrónico utilizando la siguiente dirección: [canaletico@grupohelios.com](mailto:canaletico@grupohelios.com)

Dicha dirección de correo electrónico será gestionada, en exclusividad y bajo el más estricto deber de confidencialidad, por parte de las personas que conforman el Órgano de Compliance de HELIOS.

- (ii) correo postal, a través de carta dirigida a:

HELIOS  
A/A Órgano de Compliance  
CRTA-Salamanca 44

Arroyo de la Encomienda  
47195 - Valladolid

(iii) formulario habilitado a tal efecto en la página web de [www.helios.es](http://www.helios.es)

Cualquier denuncia, independientemente del canal por el que sea trasladada, deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Nombre y apellidos del denunciante
- Departamento o área a la que se pertenece (en su caso, razón social del proveedor o cliente)
- Dirección de correo electrónico
- Departamento o área a que afecta la denuncia
- Narración de los hechos que se denuncian con el máximo detalle y con indicación de lugares, fechas y otros datos relevantes
- Identificación, si es posible, de las personas involucradas en los hechos denunciados
- Fecha de interposición de la denuncia.

## 2. Registro y evaluación de las denuncias y comunicaciones

Todas las informaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información serán registradas en un libro-registro, garantizando la seguridad y confidencialidad de este.

Todas las denuncias recibidas por los distintos canales de comunicación serán analizadas, de manera preliminar, por la Delegada de Gestión, de forma independiente, y se garantizará la confidencialidad, no sólo del informante, sino también de la persona sobre la que se presentan los hechos denunciados. Asimismo, cuando el informante opte por mantener su anonimato, este será garantizado por HELIOS de acuerdo a la Ley de protección de informantes.

La denuncia será identificada con un código correlativo y se incorporará al libro-registro creado al efecto, manteniéndose un registro detallado de las acciones tomadas en relación con cada denuncia.

## 3. Tramitación de la información o denuncia

Una vez recibida la denuncia, la Delegada de Gestión procederá a su instrucción, mediante la apertura de un expediente numerado, y recabará cuanta información sea precisa. Asimismo, determinará las personas que van a ser entrevistadas, así como las pruebas que se deban practicar, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas.

De esta forma, cuando se reciba una denuncia, a través del Sistema Interno de Información, la Delegada de Gestión deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete (7) días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o que se trate de una denuncia anónima.
- b) Análisis preliminar de la información y documentación facilitada por el informante.
- c) Registro de la denuncia, conforme a lo establecido en el apartado 2 de este Procedimiento.
- d) Comunicación de la denuncia al Órgano de Compliance de HELIOS, para su investigación.

Cuando proceda, se comunicará la situación a la Dirección General de HELIOS, para que, en su caso, adopte medidas cautelares con el objetivo de impedir que la conducta infractora continúe produciéndose.

#### **4. Análisis y verificación de los hechos denunciados**

Una vez sea recabada la información por la Delegada de Gestión y se proceda a la apertura del expediente, se dará traslado al Órgano de Compliance de HELIOS para el análisis y verificación de los hechos denunciados. Este organismo podrá contratar auditores externos u otros asesores, que le ayuden a investigar y analizar los resultados, garantizando la máxima confidencialidad en el tratamiento de los datos.

El Órgano de Compliance de HELIOS estará facultado para mantener comunicación con el informante y, si se considera necesario, para solicitarle información adicional. El Órgano de Compliance de HELIOS deberá informar, asimismo, a la persona afectada por la denuncia de las acciones u omisiones que se le atribuyen, dándole audiencia, con la finalidad de que pueda presentar alegaciones y formular defensa. Esta comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Durante el transcurso de la investigación, deberá respetarse, en todo momento, la presunción de inocencia del denunciado, el honor de las personas afectadas y garantizarse la confidencialidad, tanto del informante como del denunciado.

El plazo máximo para llevar a cabo las labores de investigación y emitir un informe definitivo no podrá superar los tres (3) meses desde la recepción de la comunicación o denuncia. En caso de no remitir acuse de recibo al informante, el plazo máximo de tres meses se contará a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días, después de efectuarse la comunicación.

En los casos de especial complejidad, que requieran una ampliación de plazo, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

## 5. Resolución de la denuncia o comunicación

Una vez realizada la investigación, el Órgano de Compliance, como organismo responsable de la investigación y resolución, deberá emitir un informe con un detalle razonable y con una relación clara de los hechos. Dicho informe contendrá, al menos, la siguiente información:

- a) Denuncia o comunicación recibida.
- b) Resumen de evaluación de la denuncia.
- c) Resultados documentales de la investigación.
- d) Conclusiones y resolución del expediente con propuesta de medidas, en su caso.

En las denuncias por acoso sexual y/o por razón de sexo, se comunicará por la Comisión para la prevención del acoso personalmente a la víctima la resolución del expediente.

En caso de que la resolución confirme la comisión de la infracción investigada, el Director General propondrá en la Resolución la adopción de las sanciones que correspondan, en función de la gravedad de la infracción, a las autoridades competentes. Si la información analizada pudiera ser indiciariamente constitutiva de delito, el Director General deberá comunicar inmediatamente al Ministerio Fiscal la información sobre los hechos. En el supuesto de que dicha información pudiera afectar a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

## 6. Sistema disciplinario

Sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que en su caso resulten, la resolución dará lugar a sanciones disciplinarias de acuerdo con lo previsto a continuación, en función de la normativa aplicable en cada caso según la relación que el infractor mantenga con HELIOS:

### 6.1 Faltas disciplinarias

6.1.1 El incumplimiento de las medidas previstas en el Plan de Prevención de Riesgos Penales podrá dar lugar a sanciones disciplinarias sin perjuicio de las administrativas o penales que en su caso puedan también resultar de ello de acuerdo con lo previsto en el presente apartado y la normativa aplicable en cada caso según la relación que el infractor mantenga con HELIOS.

6.1.2 Las faltas disciplinarias se clasificarán atendiendo a su importancia, trascendencia e intención, en leves, graves y muy graves.

6.1.3 La gravedad de la falta dependerá de la relevancia de la infracción, la peligrosidad del hecho así como su naturaleza y las circunstancias concurrentes.

6.1.4 Tendrá en todo caso la consideración de infracción grave o muy grave el incumplimiento que, en su caso, se califique como tal en el Plan de Prevención de Riesgos Penales.

## 6.2 Sanciones disciplinarias

6.2.1 Las sanciones que pueden imponerse dependerán de la gravedad de la falta, así como de otros factores como la reiteración de la infracción, la reincidencia o la entidad de los daños en su caso producidos.

6.2.2 La determinación de la infracción y de la sanción a imponer se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable en cada caso según la relación que el infractor mantenga con HELIOS.

## 6.3 Imposición de la sanción

6.3.1 El procedimiento a seguir para la iniciación y desarrollo del expediente disciplinario correspondiente así como para la imposición y comunicación de la sanción disciplinaria se regirá por lo dispuesto en la normativa aplicable en cada caso según la relación que el infractor mantenga con HELIOS.

6.3.2 En lo que se refiere a la prescripción de las infracciones y faltas cometidas, se estará igualmente a lo previsto en la normativa aplicable.

## 7. Control de represalias

El Órgano de Compliance controlará que no se produzcan actos constitutivos de represalia por haber puesto en conocimiento los hechos enjuiciados, incluidas las amenazas y las tentativas de represalia.

Se entiende por “represalia” cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

A título meramente ilustrativo, se indican como posibles represalias:

- (i) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral estatutaria.
- (ii) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- (iii) Evaluación o referencias negativas, respecto al desempeño laboral o profesional.
- (iv) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- (v) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- (vi) Denegación de formación.
- (vii) Discriminación o trato desfavorable o injusto.



Asimismo, el Órgano de Compliance de HELIOS deberá perseguir y minimizar cualquier represalia que pudiera surgir contra una persona que haya hecho uso adecuado de los canales facilitados para comunicar una posible infracción en el seno de la organización, así como también la protección a cualquier persona de HELIOS que forme parte del órgano o grupo de personas que deban asistir al informante durante la instrucción y resolución de la investigación iniciada.

## 8. Seguimiento y mejora continua

El Órgano de Compliance de HELIOS deberá emitir un informe anual, donde se dé cuenta del contenido actualizado del libro-registro de comunicaciones. Dicho informe contendrá igualmente el estado de tramitación de cada expediente; el seguimiento respecto de la aplicación de medidas; y, en su caso, la constatación de la existencia de represalias o cualquier otra actuación que pudiera afectar a los derechos del informante.

En el mismo informe, el Órgano de Compliance deberá evaluar la eficacia del Sistema Interno de Información, con el fin de fortalecer la protección de los informantes y mejorar el Sistema, para hacer frente con diligencia y eficacia a todas las denuncias que se presenten.

## Protección de datos

Los datos personales, que se recaben o traten a lo largo de todo el procedimiento de tramitación de la denuncia, solo serán divulgados si es necesario para llevar a cabo una investigación o cumplir con los requisitos legales, respetando las previsiones sobre protección de datos personales establecidas en el Título VI de la Ley de Protección de Informantes.

### 1. Información sobre protección de datos y ejercicio de derechos

El Sujeto Obligado que plantee una denuncia deberá ser informado acerca del tratamiento de sus datos personales, en el marco del Sistema Interno de Información, de acuerdo con lo siguiente:

- a) **Recopilación y tratamiento de datos personales.**- En el contexto de la gestión de informaciones a través del Sistema Interno de Información, se podrán recopilar y tratar datos personales de los informantes. En ningún caso se recopilarán datos personales que no resulten necesarios para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.
- b) **Principios de protección de datos.**- El tratamiento de los datos personales recopilados se realizará de acuerdo con los siguientes principios:
  - Licitud, lealtad y transparencia con respecto a los datos personales que se traten del informante.

- Los datos personales se recopilarán con fines determinados, explícitos y legítimos, y no se tratarán de manera incompatible con dichos fines.
  - Solo se recopilarán y tratarán los datos personales necesarios y adecuados para los fines establecidos.
  - Los datos personales se mantendrán actualizados y precisos. Se tomarán medidas razonables para rectificar o suprimir los datos inexactos o incompletos.
  - Limitación del plazo de conservación: Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos, a menos que exista una obligación legal o contractual de conservación más prolongada.
  - Integridad y confidencialidad: Se aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales y protegerlos contra el acceso no autorizado, la divulgación o la destrucción accidental o ilícita.
- c) Finalidad del tratamiento.-** La recogida de datos del informante se llevará a cabo para fines exclusivos de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales o administrativas, así como de posibles infracciones de la Ley de Protección del Informante, considerándose por tanto lícitos todos aquellos tratamientos de datos necesarios para su correcta aplicación.
- d) Derechos de los informantes.-** Los informantes podrán ejercer los derechos, en relación con sus datos personales, incluyendo el acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento.
- HELIOS proporcionará los mecanismos necesarios para que los informantes puedan ejercer sus derechos de forma efectiva.
- e) Responsable de protección de datos.-** Cualquier comunicación relativa a protección de datos podrá ser remitida al responsable de protección de datos de HELIOS en la siguiente dirección: [rgpd@helios.es](mailto:rgpd@helios.es)
- El responsable de protección de datos de HELIOS será el encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos en el contexto de la gestión de informaciones.
- f) Transferencia de datos.-** HELIOS se compromete a no transferir los datos personales, recopilados a terceros, a menos que sea necesario para cumplir con las obligaciones legales o con los fines establecidos en el marco de la gestión de las informaciones. En caso de transferencia de datos, se tomarán las medidas necesarias para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos personales.

## 2. Tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Información.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) Órgano de Compliance.
- b) Órganos de dirección de HELIOS, si procediera la adopción de medidas legales, en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- c) Encargados del tratamiento que eventualmente designen.
- d) Delegado de protección de datos.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere este Procedimiento (concretamente las identificadas en el Objeto), 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 de Protección del Informante.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se realice ningún registro ni tratamiento de los mismos.

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el Sistema Interno de Información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados y, en su caso, también durante la tramitación de la investigación.

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 (3) 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 prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## Cumplimiento de este procedimiento

HELIOS se compromete a divulgar de manera transparente y accesible información sobre el Sistema Interno de Información. Esta información se proporcionará a través de los siguientes medios:

- a) Comunicación interna: Se difundirá información sobre el Sistema a través de los medios de comunicación interna utilizados habitualmente, como correos electrónicos, intranet, paneles informativos, reuniones de personal, etc.
- b) Políticas y procedimientos: Los documentos internos y los procedimientos relacionados con la gestión de informaciones incluirán referencias claras al Sistema Interno de Información y se proporcionarán instrucciones sobre cómo utilizarlo.
- c) Página web: En la página **web** de HELIOS (<https://www.helios.es/>) se incluirá una sección específica que proporcione información detallada sobre el Sistema Interno de Información, incluyendo los contactos de las autoridades competentes correspondientes y cualquier otro requisito relevante.

## Supervisión y revisión

El contenido de este procedimiento será revisado, con una periodicidad mínima anual, para asegurar que HELIOS se ajusta a las mejores prácticas en esta materia.

Cualquier actualización o modificación de este Procedimiento deberá ser sometida a la aprobación del órgano de gobierno de HELIOS.

Este documento ha sido aprobado por el Órgano de Gobierno de HELIOS, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, y entra en vigor en el momento de su aprobación.