

FAQ: Preguntas frecuentes

¿Qué es el Canal de Denuncias de Grupo Tisvol?

El Canal de Denuncias de Grupo Tisvol es la vía principal para informar sobre posibles irregularidades que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación tanto de normativas externas (leyes) como de normativas internas (Código Ético y reglamento interno de conducta) de conformidad con lo previsto en la Directiva (UE) 2019/1937 del parlamento europeo.

¿Qué tipo de conductas se pueden denunciar?

Podrán ser denunciadas conductas que supongan infracciones penales, civiles, mercantiles administrativas o tributarias cometidas por cualquier persona vinculada con cualquiera de las sociedades que componen el Grupo Tisvol en el desarrollo de sus funciones en el marco de la actividad de la empresa.

En el [ANEXO I](#) se especifican que tipo de conductas pueden ser denunciadas.

¿Cuáles son los motivos de inadmisión?

Grupo Tisvol ha establecido una serie de criterios de admisibilidad. De acuerdo con estos criterios, NO se admitirán:

- Comunicaciones que no versen sobre conductas irregulares recogidas en Anexo I referido en el punto anterior.
- Comunicaciones realizadas referidas a colectivos no relacionados con la Compañía (es decir distintos a consejeros, empleados, colaboradores, proveedores que prestan servicios en la empresa...) o cuyas presuntas irregularidades no se hayan realizado mientras desarrollan sus funciones en el marco de la actividad de la empresa.
- Comunicaciones que se encuentren vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiere la comunicación.

- Comunicaciones que se fundamenten en meros rumores y/o no estén fundadas en sospechas o indicios concretos o determinados. En este sentido, los datos que se consideran mínimos son los siguientes: conductas realizadas, fecha/s en las que tuvieron lugar los hechos, indicios o pruebas que los sustentan y tipología de normativa incumplida.
- Comunicaciones relativas a hechos/conductas que se encuentren en sede policial, administrativa inspectora y/o judicial.

No obstante, Grupo Tisvol se reserva la potestad de admitir una comunicación que, a pesar de no cumplir los criterios de admisibilidad, concorra en ella un supuesto de hecho excepcional que requiera de gestión a través del Canal de Denuncias.

¿Cómo se accede al Sistema Interno de Información?

Como vía principal de comunicación, el Canal de Denuncias está accesible las 24 horas del día, 365 días al año:

- A través de la plataforma corporativa accesible a través de Internet (tisvol.com/)
- Correo postal: Av. Progrés n° 17. 46530 Puzol (*Att. Departamento de Cumplimiento*)

Las comunicaciones también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial, a solicitud del interesado. En estos casos debe dirigirse la petición a través del correo electrónico: cumplimiento@tisvol.com creado al efecto.

Estas reuniones, previo consentimiento del informante, serán documentadas a través de una grabación en un formato duradero, seguro y accesible, o de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada. Se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento todo interesado puede dirigirse a la Autoridad Independiente de Protección del Informante u organismo autonómico competente.

¿Se pueden formular comunicaciones anónimas?

Las comunicaciones que se realicen serán siempre confidenciales, pero la persona informante también tiene la opción de realizar la comunicación de forma anónima.

En el caso de las comunicaciones anónimas, la persona informante solo tendrá la posibilidad de conocer el estado de la denuncia y/o mantener comunicaciones con la Unidad de Cumplimiento solo en el caso de que haya facilitado una dirección de correo electrónico.

Grupo Tisvol, alineado a los más altos estándares y en cumplimiento de la normativa, ha implementado las medidas de seguridad informática oportunas para que no se pueda conocer la identidad de un informante anónimo.

Para el resto de vías de acceso al Canal de denuncias, las comunicaciones también pueden presentarse de forma anónima.

¿Puedo sufrir represalias por presentar una comunicación?

No. Grupo Tisvol prohíbe expresamente y no tolerará cualquier acto constitutivo de represalia, en cualquiera de sus formas, así como cualquier amenaza de represalia o tentativa contra las personas que presenten una comunicación que verse sobre acciones/omisiones enmarcadas en el presente Canal, así como contra aquellas que participen o ayuden en el proceso de investigación, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto reportado.

Para garantizar el cumplimiento de este principio, se adoptarán las medidas que sean necesarias para garantizar la protección de la persona informante.

¿Se garantiza la no revelación de la identidad del informante?

Grupo Tisvol garantiza la máxima confidencialidad de las personas informantes en todo el proceso de gestión de las comunicaciones. La identidad del informante no es revelada, en ningún caso, a las personas a las que se refieran los hechos relatados ni a terceros distintos a los previstos 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/legislación aplicable de protección al informante.

Su identidad solo puede facilitarse a las áreas encargadas de llevar a cabo la investigación de la comunicación siempre y cuando esta información sea

imprescindible para su curso y se haya obtenido, en todo caso, el consentimiento previo del informante.

¿Qué sucede si se presenta una comunicación falsa y/o de mala fe?

Las comunicaciones han de realizarse siempre de buena fe. Se considerarán comunicaciones de mala fe aquellas que se realicen suplantando la identidad del informante o detallando hechos que se saben inciertos o involucran a personas que no han tenido relación con tales hechos, aun siendo estos ciertos.

La presentación de una comunicación falsa y/o de mala fe implicará la adopción de las medidas legales y/o disciplinarias que, en su caso, correspondan contra la persona que la haya formulado. Adicionalmente y según legislación vigente, podría ser constitutiva de delito.

¿Qué derechos tienen las personas denunciadas/afectadas por las comunicaciones?

Si la comunicación es admitida, es decir, si no concurre ninguno de los criterios de inadmisión mencionados anteriormente, y existe una persona denunciada y/o afectada, se le comunica la recepción de la comunicación contra su persona.

Excepcionalmente, en aquellos casos en los que la comunicación realizada a la persona investigada y/o afectada pueda poner en peligro el curso de la investigación de los hechos/conductas denunciadas, esta podrá demorarse el tiempo indispensable necesario para garantizar el buen fin de la investigación.

En todo caso, la comunicación a la persona o personas denunciadas/afectadas incluirá:

- La recepción de la denuncia y la fecha,
- Las conductas/hechos que se atribuyen,
- El equipo responsable de su gestión, y
- El tratamiento que se realizará de sus datos de carácter personal.

Adicionalmente, si en el marco de la investigación realizada se detectase la participación en los hechos objeto de comunicación de personas no identificadas inicialmente en la comunicación, con el objetivo de garantizar que todas las personas que puedan verse afectadas por una investigación interna ostenten los mismos derechos, en el momento que se disponga de indicios razonables que

relacionen de manera directa a una persona con los hechos reportados, se procederá a realizar la comunicación oportuna a la persona o personas identificadas.

Así mismo, se garantiza para todas las personas denunciadas/afectadas:

- El respeto a la presunción de inocencia y al honor, así como al derecho de defensa.
- El derecho a ser escuchadas en cualquier momento.
- La preservación de su identidad y la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

En ningún caso la persona denunciada/afectada tendrá derecho a conocer la identidad de la persona informante.

¿Cuál es el procedimiento una vez interpuesta una comunicación?

Toda persona que tenga conocimiento de la posible existencia de una infracción especificada en el Anexo I puede presentar la comunicación a través de alguna de las vías informadas anteriormente.

La persona informante deberá facilitar los datos que se estimen necesarios. En caso de optar por la plataforma del Canal de Denuncias, el informante deberá cumplimentar el formulario correspondiente que está diseñado para guiar al usuario en los datos a introducir, señalando con un asterisco los campos de cumplimentación obligatoria.

Si la comunicación no es anónima, o siendo anónima, se haya facilitado una dirección correo electrónico, la persona informante recibirá un e-mail de acuse de recibo que contiene un resumen de la comunicación con los campos introducidos en el formulario. El correo incluirá la dirección de e-mail para poder contactar con la Unidad de Cumplimiento.

La persona informante puede optar por ampliar la información y documentación de la comunicación con posterioridad a su formulación, ya sea de manera voluntaria o por solicitud de la Unidad de Cumplimiento. Los nuevos hechos y documentación aportada serán considerados en el proceso de gestión.

En el caso de comunicaciones presentadas por otras vías distintas de la plataforma del Canal de Denuncias (correo postal, reunión presencial), serán incorporadas a la plataforma del Canal de Denuncias una vez obtenida la información y documentación facilitada por la persona informante, de acuerdo con el procedimiento interno definido al efecto.

Una vez registrada la comunicación, corresponde a la Unidad de Cumplimiento de Grupo Tisvol realizar un análisis y, en base en los criterios de admisibilidad establecidos, se acordará la admisión o inadmisión. Si es admitida se iniciará la investigación; en caso contrario se archivará, quedando razonados y documentados los fundamentos de la decisión, además de la preceptiva comunicación a la persona informante.

La persona responsable de Cumplimiento realizará todas diligencias oportunas para la investigación y esclarecimiento de los hechos: estas actuaciones de investigación no podrán superar los 3 meses desde la recepción de la comunicación, salvo en casos de especial complejidad en los que este plazo podrá extenderse 3 meses más como máximo.

Una vez finalizada la investigación se emitirá un informe con su resultado que será comunicado a la persona informante y a las personas denunciadas y/o afectadas,

¿Quién gestiona el Sistema Interno de Información?

El Sistema Interno de Información es gestionado por la Unidad de Cumplimiento que actúa de forma autónoma e independiente del resto de órganos del grupo, incluidos los órganos de administración y dirección.

¿Cómo se tratan los datos de carácter personal?

Los datos facilitados de las personas que presenten comunicaciones, como los de las personas afectadas por las mismas, serán tratados exclusivamente con la finalidad de tramitar la comunicación realizada, de conformidad a lo previsto 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/legislación aplicable de protección al informante.

Los datos personales objeto de tratamiento podrán ser comunicados a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o los Juzgados y Tribunales que lo requieran en el marco de una investigación, instrucción o procedimiento judicial.

Los datos serán tratados mientras durante el periodo de tramitación de la comunicación realizada. Finalizada la tramitación, y de acuerdo con la normativa de protección de datos, estos datos serán conservados (durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las gestiones realizadas) a los únicos

efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

El acceso a los datos personales queda limitado a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las comunicaciones a personas no autorizadas.