

PROCEDIMIENTO
CANAL
INTERNO DE
INFORMACIÓN



Artés, octubre 2023

ÍNDICE

1. Contexto y antecedentes
2. Objetivo
3. Ámbito aplicación
4. Hechos susceptibles de comunicación
5. Requisitos de la denuncia
6. Canales de comunicación
7. Comité de Ética
8. Principios del Canal Interno de Información
9. Funcionamiento del Canal Interno de Información
10. Derechos e acceso, rectificación, supresión y oposición de los usuarios del Canal Interno de Información
11. Código ético y de conducta

1. Contexto y antecedentes

En algunas ocasiones, puede ocurrir que nuestra empresa o alguna de las personas que forman parte o tengan relación con ella, actuemos, excepcionalmente, sin tener en cuenta el compromiso con los estándares éticos más elevados que nos exigimos, diariamente, desencadenando situaciones de conflicto como el acoso, soborno, fraude, robo, corrupción, ...

Es, en estos casos, en el que se hace necesario disponer de un mecanismo adecuado para gestionar estas situaciones, el cual se sumará a los mecanismos ya vigentes de control y vigilancia interna y externa de nuestras prácticas: Manual ISO 9001, Auditorías Externas Financieras y No Financieras, Código Buenas Prácticas y Ética Empresarial, Protocolo para la Prevención de Acoso y la Comisión de Igualdad.

2. Objetivo

Aneto Natural, SLU manifiesta su compromiso con el cumplimiento normativo y con una conducta éticamente correcta en todas sus áreas de Gobierno, Dirección y actividad propia, y desde este compromiso, pone a tu disposición un canal de comunicación específico: el [Canal Interno de Comunicación](#).

A través de este canal de comunicación todas las personas que tengan relación con Aneto Natural, SLU pueden comunicar al órgano de cumplimiento y encargado de la supervisión y vigilancia de las medidas de prevención de la empresa cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario al Código Ético (punto 11), el cual contempla la legalidad y las normas que rigen nuestra organización.

Se establece este documento para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en el Código Ético, ésta será tratada de forma profesional y confidencial adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la Empresa y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código Ético.

3. Ámbito aplicación

Ámbito territorial: Es de aplicación en los centros de trabajo de Aneto ubicados en el Polígono Industrial Santa María:

C/ Sant Jordi núm. 19-23 – 08271-Artés

C/Narcís Monturiol, s/n – 08271- Artés

Ámbito personal: Cualquier Asociado, Directivo o Persona que tenga o haya tenido una relación laboral (directa o indirecta), así como los auditores externos y los Clientes de Aneto Natural, SLU.

Ámbito temporal: se mantendrá vigente a partir de la fecha del documento hasta que no se renueve o acuerde otro.

4. Hechos susceptibles de comunicación

Toda conducta que se suponga ilícita o potencialmente ilícita, o contraria al código ético, que sucede o puede llegar a suceder en cualquier centro de trabajo de Aneto Natural, SLU causando daños a las personas o a la misma organización, o sea un incumplimiento de nuestros compromisos recogidos en el Código Ético de Aneto Natural, SLU o pueda ser constitutiva de una infracción de la normativa interna o de la legislación aplicable o, incluso, ser constitutiva de delito.

5. Requisitos de la denuncia

A fin de que la denuncia pueda investigarse con la mayor diligencia, ésta deberá contener la siguiente información lo más detallada posible:

- Identificación del denunciante (opcional) y su vinculación con Aneto Natural, SLU para facilitar el análisis y seguimiento de la denuncia. En todas las denuncias, pero especialmente en las anónimas, será necesario facilitar un medio de contacto, cuando se quiera recibir información sobre el estado de la investigación.
- Exposición clara y detallada de los hechos.
- La identidad, si es conocida, del presunto o presuntos infractores.
- La fecha o marco temporal en que se hayan producido los hechos, objeto de la denuncia.
- La relación de documentos u otros medios probatorios que acrediten los hechos a los que se hace referencia.
- La identidad del testimonio o testimonios que puedan ser entrevistados con la finalidad de comprobar los hechos denunciados.

Las denuncias deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con finalidades distintas de aquellos que persiguen el cumplimiento de las normas del Código Ético.

6. Canales de comunicación

La persona que tuviera conocimiento de un comportamiento contrario al código ético podrá comunicarlo directamente a la empresa a través del Canal Interno de Información o comunicarlo a la Autoridad Independiente de Protección del Informante a través de un canal externo.

a.- CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

Las denuncias podrán formularse por escrito o verbalmente.

La comunicación por escrito podrá realizarse a través de los siguientes medios:

- Por correo postal a la siguiente Dirección:

RESPONSABLE DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

C/ Sant Jordi núm. 19-23 – 08271-Artés

- Por correo electrónico:

canal.etico@anetonataural.com

- A través del formulario habilitado al efecto, en el portal web de Aneto Natural, SLU:

ESP: <https://www.caldoaneto.com/es/canal-etico>

CAT: <https://www.caldoaneto.com/ca/canal-etic>

ENG: <https://www.caldoaneto.com/en/ethics-line>

La comunicación verbal puede realizarse a través del teléfono de contacto **93.830.50.26**, dirigida al Responsable del Canal Interno de Información, al cual puede solicitar una reunión presencial.

La persona denunciante tendrá plena libertad para elegir el medio de comunicación con que quiera relacionarse con el Responsable el Sistema Interno de Información.

Las denuncias anónimas en las que no conste forma de contacto con el denunciante se seguirán por todos sus trámites a excepción de las comunicaciones.

Todas las denuncias se tramitarán por su número de referencia. En todo caso la referencia a la persona denunciante, denunciada y/o a cualquier testigo, estarán anonimizadas para preservar su identidad.

Las comunicaciones verbales serán documentadas en grabaciones cuando así lo autoricen las partes, o cuando no sea posible mediante transcripción completa y exacta de la conversación que será firmada por las partes.

b.- CANAL EXTERNO

Toda persona física podrá informar así mismo a través del canal externo de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI).

De conformidad con la Disposición Adicional 7 de la Ley 3/2023 en Catalunya la Autoridad Independiente recae en el siguiente organismo: OFICINA ANTIFRAU DE CATALUNYA.

Mas información en <https://www.antifrau.cat>

7. Responsable del Sistema Interno de Información

El Responsable del Sistema Interno de información, es el órgano responsable de recibir las denuncias, realizar la primera validación y tramitar la denuncia, realizando cuantas diligencias estime oportunas.

El Responsable del Sistema Interno de Información es un órgano colegiado, formado por tres miembros: dos personas internas de la empresa, una de las cuales será un miembro del Comité de Dirección y la otra la persona Responsable de RRHH y un asesor jurídico externo.

Así mismo, El Responsable del Sistema Interno de Información podrá contar con asesores consultivos adicionales o que pueda prestar su colaboración, cuando así lo considere para el proceso de investigación.

Para garantizar su efectividad, El Responsable del Sistema Interno de Información, delega sus funciones a los siguientes miembros:

*El responsable de Gestión de Personas asumirá la responsabilidad de recibir y registrar las denuncias por cualquier medio y ser el nexo con la persona denunciante, comunicándole la apertura del expediente, las diligencias acordadas y los resultados de esta.

*Será responsabilidad del asesor jurídico externo, valorar la gravedad de la denuncia, y establecer las diligencias pertinentes para esclarecer los hechos, garantizando como externo a la empresa, la imparcialidad de la investigación.

*Será responsabilidad del El Responsable del Sistema Interno de Información, en pleno redactar el informe final, en el que constará los hechos denunciados, las diligencias realizadas, los testigos entrevistados, la documental examinada y las conclusiones de la investigación. En caso de disconformidad en la adopción de decisiones relativas a la investigación, éstas se adoptarán por mayoría simple.

8. Principios del Canal Interno de Información

El funcionamiento del Canal Interno de Información se regirá por los siguientes principios:

- **Público y transparente:** Visible en nuestra página web y es pública su disponibilidad en cualquier grupo de interés que lo pueda requerir.
- **Simple, accesible y fácil de utilizar.** Estableciendo diferentes canales de acceso y mediante un procedimiento sencillo.
- **Confidencialidad:** Nos comprometemos a preservar tu identidad de acuerdo con la legislación, La identidad de los usuarios del canal ético será confidencial y solamente será conocida por parte de los miembros del Responsable del Canal Interno de Información (internos y externo), los cuales están obligados a mantener la misma debajo la más estricta confidencialidad. En este caso, la identidad del comunicante solamente se revelará por orden judicial o en cumplimiento debidamente justificado de la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y su normativa.
- **Responsabilidad:** Dada la finalidad del Canal Interno de Información, exigimos un uso responsable del mismo. Por este motivo, todas las comunicaciones que se realicen mediante este canal serán estudiadas y respondidas en la mayor brevedad posible.
- **Obligatoriedad:** El uso del Canal Interno de Información es obligatorio para todas las personas que forman parte tanto del ámbito interno como externo las cuales hayan podido ser conocedoras de alguna conducta anómala en el cumplimiento de sus funciones y de aplicación de los procedimientos de la empresa.
- **Conflicto de intereses:** Cualquier miembro del Canal Interno de Información que participe en la investigación de hechos denunciados deberá abstenerse si existe un conflicto de intereses que no le permita llevar a cabo la investigación con objetividad. En dicho caso dicho miembro será substituido por otra persona en que no exista conflicto de interés.
- **Justicia:** Se protegerán los derechos del informante, interesados y denunciados. De inicio, se presupondrá que todas las comunicaciones se hacen de buena fe y que todas las personas son inocentes salvo se demuestre lo contrario garantizando el derecho de la intimidad, la defensa y la presunción de inocencia de las personas objeto de queja, reclamación o denuncia.
- **Inexistencia de represalias:** A sí mismo, considerando que toda comunicación se hace de buena fe, el Canal Interno de Información no adoptara ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el informante de una queja, reclamación o denuncia, salvo que sea maliciosamente falsa y con el único objetivo de desprestigiar la firma o las personas trabajadoras de la misma.
- **Proceso de investigación definido y homogéneo:** en cuatro fases, recepción, investigación, decisión y aseguramiento del cumplimiento del procedimiento.
- **Diligencia:** El Responsable del Canal Interno de Información tramitará diligentemente la información que le hayan comunicado. Reportará la recepción de la denuncia al denunciante en

ANETO NATURAL, S.L.U. P. I. Sta. María c/ Sant Jordi, 19-23 - 08271 Artés - NRS 10/01413/B - NIF B08362998

el plazo de 7 días naturales y adoptará la decisión que resulte necesaria resultado del proceso de investigación en el plazo máximo de tres meses. Este plazo podrá ser ampliado a seis meses cuando sea necesario si la naturaleza y/o la complejidad de la denuncia justifican una investigación más larga.

- **Colaboración con la autoridad laboral:** El Responsable del Canal Interno de Información colaborará en todo lo que se le requiera por parte de las autoridades judiciales y administrativas y, a su vez, adoptará las decisiones sobre iniciar acciones judiciales, si fuera necesario.

- **Legalidad:** En las investigaciones se respetará, en todo momento la legislación vigente del país en el que se desarrolle, especialmente en lo referente a la protección de datos, derecho a la intimidad y relación con las autoridades judiciales y administrativas.

- **Derecho de acceso a la información:** Se hará saber al informante el informe final resultado del proceso de investigación. Igualmente, en el transcurso de la investigación, las partes implicadas tendrán el derecho de conocer el estado del proceso y plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que consideren necesarias.

9. Funcionamiento del Sistema Interno de información

1ª. FASE RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

Una vez recibida la comunicación a través de uno de los canales definidos El Responsable del Sistema Interno de Información:

- 1.- Registrarán la comunicación en el Libro de denuncias de la empresa, asignándole un número de referencia.
- 2.- Revisarán la información recibida y procederán a validarla o rechazarla de acuerdo con los requisitos de la denuncia descritos anteriormente
- 3.- Si la denuncia cumple con las condiciones para su validación, ésta será aceptada y se informará al comunicante de la recepción de la comunicación y el número de expediente asignado en un plazo máximo de 7 días. Este expediente formará parte de un registro interno de quejas, reclamaciones y denuncias para su posterior seguimiento.

En todo momento, se mantendrá una estricta confidencialidad en cuanto a la identificación del informador, así como de los datos facilitados.

2ª. FASE DE INVESTIGACIÓN

El Responsable del Sistema Interno de Información valorará los hechos y determinará las diligencias a realizar, y los testigos a citar en orden a esclarecer los hechos denunciados.

Todas las denuncias validadas serán investigadas por parte de El Responsable del Sistema Interno de Información. Como norma, el plazo máximo para investigar y elaborar el informe de investigación será de tres meses.

Siempre que se posible, el trámite de investigación incluirá una entrevista privada con la persona denunciante, con la persona presuntamente responsable de la conducta denunciada. A su vez, teniendo en cuenta la gravedad del caso, El Responsable del Sistema Interno de Información podrá entrevistar a tantas personas como consideren para disponer de la información adecuada y tomar una decisión objetiva al respecto.

Durante todo el proceso de investigación, las partes implicadas tendrán el derecho de conocer el estado del proceso y plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que consideren necesarias.

Una vez finalizada la investigación, El Responsable del Sistema Interno de Información realizará un informe de conclusiones que será comunicado al Comité de Dirección de Aneto Natural, SLU, a la persona que realizó el comunicado y en su caso a la persona denunciada.

3ª. FASE DE DECISIÓN

A partir del informe, se podrán llevar a cabo medidas disciplinarias o sanciones correspondientes. Los casos que puedan ser presuntamente constitutivos de delito se pondrán en conocimiento de la Autoridad laboral, administrativa o penal.

4ª. FASE DE CUMPLIMIENTO

Cada comunicación se tramitará en la mayor brevedad posible y, en todo caso, se dará respuesta a la misma sobre las medidas finales, correctivas y preventivas que se ejecutarán, en un plazo máximo de tres meses. Si por algún motivo, no se pudiera enviar respuesta en dicho plazo, se informará al interesado que su solicitud sigue en curso comunicándole un nuevo plazo. No obstante, El Responsable del Sistema Interno de Información se reserva el derecho a no admitir a trámite y archivar aquellas solicitudes maliciosas que puedan vulnerar claramente el criterio de buena fe o solicitudes de datos de carácter confidencial reguladas por la ley que exijan la protección de las personas o instituciones implicadas, en cuyo caso se informara oportunamente al denunciante.

10. Derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición de los usuarios del Canal Interno de Información

Los datos personales que se precisan para cumplimentar una comunicación a través del Canal Interno de Información son necesarios para la legalidad y efectividad del mismo canal. Todos los datos serán incorporados en un fichero titularidad de Aneto Natural, SLU y serán objeto de tratamiento. En ningún caso serán utilizados por otra finalidad.

Los datos personales obtenidos no serán cedidos a tercero excepto si existe obligación legal.

El envío de datos personales por parte del usuario del Canal Interno de Información implica la aceptación de la política de protección de datos de Aneto Natural, SLU y, en concreto, de la inequívoca autorización por su recogida y tratamiento con la única finalidad de cumplir la legalidad a la cual está sujeto el Canal Interno de Información y su objetivo.

Los datos personales recabados serán guardados mientras dure la investigación y en todo caso mientras no prescriban las acciones legales derivadas de dichos hechos. (+info política privacidad)

De conformidad con la normativa vigente, el usuario del Canal Interno de Información podrá ejercer sus derechos de acceso a sus datos personales, a su rectificación o supresión, a la limitación de su tratamiento, a oponerse al tratamiento y cuando ello se posible, a revocar total o parcialmente el consentimiento que otorga dirigiéndose por escrito a Aneto Natural, SLU a través del correo electrónico lopd@anetonatural.com indicando el derecho que se desea ejercer. En todo caso, la efectividad de dichos derechos se ejecutaría una vez se haya procedido a la finalización de la investigación.

11. Código ético y de Conducta

El código ético de Aneto Natural, SLU es un compromiso ético que incluye principios y normas básicas de conducta que proporcionan las directrices necesarias que favorecen un adecuado desarrollo de las relaciones entre Aneto Natural, SLU y sus principales grupos de interés: accionistas, personas trabajadoras, clientes, proveedores y a la sociedad en general.

El código ético está orientado a un beneficio recíproco de todas las partes, respetando, en todo momento, el papel de cada una de éstas de tal manera que Aneto Natural, SLU requiere que todas las personas implicadas actúen de acuerdo con los principios y las reglas basadas en conductas éticas.

Mantener la confianza con los principales grupos de interés de Aneto Natural, SLU supone estar comprometidos en reafirmar constantemente todo aquello que contribuye a garantizar la integridad y la transparencia de nuestra actividad, siempre, ajustado a la misión y valores de la Empresa.

Principios y pautas de conducta

Aneto Natural y los proveedores con los cuales opera, se comprometen a no tener ningún comportamiento o acción que pueda estar fuera de este patrón o marco de actuación, y mediante la aplicación de los siguientes principios y pautas de conducta:

1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Objetivo Perseguido: Cumplimiento estricto de la Legislación vigente.

Aneto Natural se compromete a cumplir y, a su vez, a exigir a sus grupos de interés el estricto

ANETO NATURAL, S.L.U. P. I. Sta. María c/ Sant Jordi, 19-23 - 08271 Artés - NRS 10/01413/B - NIF B08362998

cumplimiento de la legislación, la normativa y los acuerdos alcanzados en los mercados donde Aneto Natural opera. La alegación del desconocimiento de la legislación o parte de ella no exime de sus responsabilidades en lo que concierne el cumplimiento de la misma.

2. DERECHOS HUMANOS

Objetivo Perseguido: Respeto a los derechos humanos fundamentales.

Aneto Natural cumple con el preámbulo de la Declaración Universal de Derechos Humanos, cumple con la normativa y tratados internacionales de respetar los Derechos Humanos y, a su vez, exige el respeto por estos derechos y libertades a sus grupos de interés y a los países que opera.

3. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Objetivo Perseguido: Respeto a los derechos de los trabajadores.

Aneto Natural cumple y exige a sus grupos de interés el cumplimiento estricto de las convenciones OIT y leyes locales en materia laboral, con especial énfasis en 5 derechos fundamentales: Libertad de Asociación, Prohibición del Trabajo Infantil, Prohibición del Trabajo Forzoso, No discriminación, y Seguridad y Salud en el Trabajo, usando como hilo conductor: La Negociación Colectiva, la formación continua de sus empleados y el establecimiento de canales de comunicación con los empleados.

4. COMPROMISO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

Objetivo Perseguido: Cumplimiento estricto de la Legislación vigente.

Aneto Natural cumple y exige a sus grupos de interés el cumplimiento de las leyes aplicables en materia de medio ambiente y con su responsabilidad respecto a los efectos que tienen sus procesos, productos y servicios.

Y exige a sus proveedores el cumplimiento de los principios generales sobre la preservación del medioambiente como son los de principios de cautela y de acción preventiva, y el principio de corrección de los impactos al medio ambiente.

5. PRINCIPIO DE LEALTAD

Objetivo Perseguido: Mantener lealtad a la empresa en todo momento.

Aneto Natural contribuye y exige a sus empleados optimizar el uso de los recursos, de los que se es responsable, con el fin de proporcionar el beneficio máximo para Aneto Natural. Promover los más altos niveles de calidad profesional y mantener la altura y el nivel de los profesionales de Aneto Natural en la función y tarea asignadas.

6. PRINCIPIO CONFIDENCIALIDAD

Objetivo Perseguido: Cumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos, manejando la información de la empresa y de los grupos de interés con la debida cautela y respeto.

Aneto Natural cumple y exige a sus grupos de interés que todos los datos (precios, volúmenes, contratos, pedidos, facturación, mails, informes, presupuestos etc.) que conciernen la relación contractual, mercantil, laboral o de otra índole, deberán ser considerados confidenciales y no es permitida su divulgación fuera del perímetro de actividad de la empresa Aneto Natural.

Ningún dato sensible y relacionado con Precio, Volumen, Calidad, Servicio, Negocio, Estrategia etc., será facilitado a otro oferente.

7. PRINCIPIO DE INTEGRIDAD

Objetivo perseguido: Mantener un intachable comportamiento en todas sus relaciones comerciales, tanto dentro como fuera de la empresa y abstenerse de cualquier negocio propio que pueda estar o parecer estar en contradicción con la empresa.

Los empleados de Aneto Natural autorizados a comprar se abstendrán de comunicar sus datos personales a proveedores existentes o potenciales, al objeto de eludir situaciones que puedan comprometerle en su ámbito personal.

La compra de bienes o servicios a un proveedor no debe implicar ningún tipo de beneficio u oportunidad de lucro personal para el responsable de compras o su equipo.

En caso de que el comprador detecte algún tipo de riesgo o situación de que se produzca conflictos de intereses está obligado a ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico, a la mayor brevedad posible y por escrito, debiendo dejar constancia fehaciente del lugar, fecha y hora de la comunicación, y suspendiendo el proceso en el que se halle inmerso hasta que reciba instrucciones precisas por escrito por parte de su Superior Jerárquico.

Durante las fases del proceso de compras, Negociación, Renovación y/o Modificación de condiciones, queda totalmente prohibida la aceptación de cualquier presente, muestra de atención, invitación o participación en eventos especiales organizados por los oferentes o potenciales proveedores.

En todo lo demás que concierne la conducta ética se aplicará el más elevado estándar de la ETICA, entendida esta como el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa.

8. CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Objetivo Perseguido: Asegurar que el proveedor elegido cumple exhaustivamente con los estándares y especificaciones definidas.

Aneto Natural cumple y exige a sus grupos de interés el cumplimiento de la normativa alimentaria, a garantizar la trazabilidad e higienización de sus productos y/o servicios y a trabajar basándose con políticas activas que promuevan el bienestar animal.

9. COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES

Objetivo Perseguido: Cumplimiento de un buen uso de los canales de comunicación.

Aneto Natural cumple y exige a sus grupos de interés a respetar y hacer un buen uso de los canales de comunicación, siendo los oficiales y los definidos por parte de la Empresa los únicos para hablar en nombre de Aneto Natural, SLU.