
	AMSB PLP Procedimiento		DPR014		
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1	
Fecha:			15/10/2025		
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 1 de 7	

MANUAL DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Datos de aprobación:


Elaborador:	Comité de Cumplimiento
Revisor:	Riccardo Cianfanelli
Aprobador:	Consejo de Administración - 16-04-2024 y 05-12-2024 (subsanción en PLP)

Modificaciones respecto a la edición anterior:
Versión 0 (sin codificar), febrero 2024. Creación documento
Versión 1 (sin codificar), marzo 2024. Se sustituye Comité de Ética por Órgano de Cumplimiento
Versión 1 DPR014. Actualización de encabezado. Antes sin codificar. Se añaden Datos de aprobación.

	AMSB PLP Procedimiento		DPR014		
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1	
Fecha:			15/10/2025		
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 2 de 7	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
¿QUÉ SE ENTIENDE POR CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN?	3
¿CUÁNDO DEBE SER UTILIZADO?	4
¿CÓMO TRATAMOS LOS DATOS Y QUIÉN PUEDE ACCEDER A LA INFORMACIÓN?	4
¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS?	5
¿CÓMO PODEMOS ACCEDER AL CANAL DE DENUNCIAS?	5
¿QUÉ HAREMOS CUANDO RECIBAMOS UNA COMUNICACIÓN?.....	6
¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE ALERTA Y CONSULTA?	7

	AMSB PLP Procedimiento		DPR014	
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1
Fecha:			15/10/2025	
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 3 de 7

INTRODUCCIÓN

El canal interno de información se configura como una obligación a cumplir por las empresas en virtud de 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.

La implantación de un canal interno de información en una organización supone cumplir con una de las herramientas básicas que conforman un modelo de organización y gestión al que se hace referencia en nuestro sistema legislativo.


Este canal debe ofrecer, tanto al informante como al denunciado, garantías de confidencialidad y anonimato, así como un medio de comunicación, acceso y almacenamiento de la información seguro, y generación de evidencias. Los canales de denuncias o canales éticos están considerados la medida de control más eficaz de entre los mecanismos de prevención antifraude y anticorrupción.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN?

El Canal Interno de Información es el medio a través del cual los empleados, directivos, miembros del órgano de administración de AGUA MINERAL SAN BENEDETTO y PARQUE LA PRESA y cualquier tercero con el que las empresas mencionadas tenga relación (proveedores, clientes, consultores externos, etc.) pueda poner en conocimiento del Responsable del Sistema Interno de Información, todas aquellas conductas irregulares y contrarias a nuestra normativa interna o externa, o que puedan suponer un ilícito penal.

El Canal de AGUA MINERAL SAN BENEDETTO y PARQUE LA PRESA tiene el objetivo de garantizar la convivencia y el buen clima laboral en la empresa, vital para el desarrollo y crecimiento de las entidades.

Legitimados por el cumplimiento de una obligación legal y una misión realizada en interés público como es la protección de los bienes jurídicos, así como nuestro interés legítimo en evitar conductas que puedan suponer una responsabilidad penal a las organizaciones, AGUA MINERAL SAN BENEDETTO y PARQUE LA PRESA disponen de un Canal Interno de Información a través del correspondiente formulario web con la finalidad de que comuniquen todas aquellas conductas que sean constitutivas de delito.

	AMSB PLP Procedimiento		DPR014		
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1	
Fecha:			15/10/2025		
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 4 de 7	

¿CUÁNDO DEBE SER UTILIZADO?

Debe ser utilizado en aquellas situaciones en las que se tenga conocimiento de una conducta o un hecho que pueda ser constitutivo de alguna infracción grave de carácter penal o administrativo, infracción de la normativa de la empresa y cualquiera otra actividad ilegal que contravenga los intereses de AGUA MINERAL SAN BENEDETTO y PARQUE LA PRESA.

Con el presente Manual de Uso, se pretende fomentar entre todos los trabajadores el deber de utilizar la herramienta de buena fe y que la comunicación se encuentre basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de las conductas antes mencionadas. Se debe evitar, por lo tanto, la comunicación de informaciones falsas.

El Canal no es el medio idóneo para tratar temas relacionados con sus condiciones de empleo. En ese caso deberá seguir las políticas establecidas en su organización. Si es recibida alguna de estas cuestiones se procederá a su inmediato archivo por parte del Responsable del Sistema Interno de Información.


¿CÓMO TRATAMOS LOS DATOS Y QUIÉN PUEDE ACCEDER A LA INFORMACIÓN?

El Canal recogerá a través de un formulario, incluso de forma anónima, los datos.

Se garantiza la confidencialidad de los datos del informante (correo electrónico) manteniéndolos anónimos salvo que su identificación constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el derecho de la UE o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial, en cuyo caso deberá comunicarse a las autoridades competentes en el asunto.

Al ser los datos anónimos para el Responsable del Sistema Interno de Información, se evita, desde el propio diseño de la aplicación, que pueda adoptarse cualquier tipo de represalia contra el alertador.

En todo caso, los datos de los afectados serán confidenciales y se tratarán conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

	AMSB PLP Procedimiento		DPR014	
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1
Fecha:			15/10/2025	
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 5 de 7

¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS?

Será obligatorio conservar toda aquella información que pueda servir de soporte probatorio de la conducta o hechos objeto de la comunicación durante el periodo de tiempo en que exista obligación legal de conservación de dichos documentos.

En todo caso, se cumplirá con lo dispuesto en la Política del Sistema Interno de Información, de esta manera, la información se conservará durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos.

En todo caso, transcurridos 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 la LOPD. La información relativa a las denuncias a las que se haya dado curso y estén en proceso de investigación, será conservada mientras sea relevante para el proceso por la comisión de delitos fuera del canal.

¿CÓMO PODEMOS ACCEDER AL CANAL DE DENUNCIAS?


Al Canal de denuncias se puede acceder a través de los siguientes links:

- Canal de Denuncias de Agua Mineral San Benedetto: <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=B9129668-D051-4A8C-AFDB-0E0328B66EA0>
- Canal de Denuncias de Parque La Presa: <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=B9129668-D051-4A8C-AFDB-0E0328B66EA0&multi=C15348DE-1291-4E8E-A6B4-A29D306098CD>

A partir de los links, accederá a una plataforma de un proveedor externo a fin de garantizar el anonimato y la protección de los datos del informante, denunciado y de aquellos que sean nombrados en la comunicación.

A través de la plataforma, podrá completar un formulario en el que podrá quedar registrado, si lo completa, el correo electrónico que utilice para recibir la notificación de la recepción de la comunicación y su posterior resolución en la que se le informe sobre las acciones adoptadas por la organización correspondiente. En ningún caso, ni el tercer proveedor, ni la organización conocerán ese correo electrónico, ya que todas las notificaciones quedarán contenidas dentro de la plataforma.

En el formulario podrá dar la información que considere y subir todos aquellos archivos que se configuren como evidencia de los hechos comunicados.

	AMSB PLP Procedimiento		DPR014		
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1	
Fecha:			15/10/2025		
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 6 de 7	

Una vez cumplimentado el formulario recibirá una notificación de la recepción y un número de seguimiento de la comunicación.

En un plazo máximo de 3 meses, a través del mismo mecanismo, recibirá una notificación que incluirá la resolución emitida desde AGUA MINERAL SAN BENEDETTO y/o PARQUE LA PRESA y se le informará sobre las acciones llevadas a cabo.

¿QUÉ HAREMOS CUANDO RECIBAMOS UNA COMUNICACIÓN?

Una vez recibida la comunicación, el Responsable del Sistema Interno de Información procederá a analizar los hechos con la finalidad de determinar si se procede al archivo de las actuaciones o bien, si se procede a abrir una investigación sobre los hechos que han sido informados.

Cuando se considere necesario, el Responsable, como encargado de ordenar el inicio de la investigación, podrá solicitar a través de la misma herramienta, información o evidencias adicionales para confirmar los extremos necesarios y proceder a la apertura del correspondiente expediente de investigación.

Nunca serán revelados los datos de las personas afectadas en la comunicación cuando pueda suponer un conflicto de intereses con el Responsable del Sistema o la dirección de la Entidad.

En el caso de que la información comunicada pudiera ir dirigida contra alguno de los miembros que componen el Órgano de Cumplimiento, que actúa como Responsable del Sistema Interno de Información, sería necesario que a través del formulario se hiciera constar nombre y apellidos y la dirección de correo electrónico de la persona miembro del Órgano de Cumplimiento sobre la que se quiere informar (<sonia.contreras@sanbenedetto.es>; <carlos.montesinos@sanbenedetto.es>) en el espacio del formulario indicado a continuación con el objetivo de evitar su acceso a la misma:

Identificación de Terceros


¿Ha intentado alguien ocultar estos hechos o impedirle reportar esta información?

Sí
 No

Por favor, en caso afirmativo, identifique (nombre, cargo...) y explique el suceso

Identifique, si puede, las personas involucradas en el caso. (puede añadir más de una)



	AMSB PLP Procedimiento		DPR014		
	Manual de uso del Canal de Denuncias		Edición:	1	
Fecha:			15/10/2025		
Área:	Órgano de Cumplimiento	Clasificación:	Externo	Página 7 de 7	

El Responsable tiene la obligación de mantener la confidencialidad sobre toda la información a la que pueda acceder a razón de la comunicación realizada.

Por último, el proveedor encargado del mantenimiento del canal verificará periódicamente el correcto funcionamiento de la herramienta.

¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE ALERTA Y CONSULTA?

A través de la alerta, tú como infórmate, podrás comunicar cualquier cuestión que consideres que puede ser una infracción grave tanto de carácter administrativo como de carácter penal.

A través de la consulta, podrás realizar cualquier pregunta sobre el funcionamiento del canal, medidas anti represalia o plazos en los que se resolverá tu alerta, así como cualquier otra cuestión que pueda derivarse o tuviera su origen en la utilización del Canal.

En ningún caso podrá ser utilizado para la presentación de otras consultas diferentes al propio sistema interno de información.