



Manual de Usuario del Canal Ético **Prontia Logística**

Bienvenido al manual de usuario del Canal Ético de **Prontia Logística**. Este documento está diseñado para guiarte a través de cada paso del proceso, asegurando que puedas utilizar la plataforma de manera efectiva y confidencial. Aquí encontrarás información detallada sobre cómo acceder, enviar y dar seguimiento a tus comunicaciones, así como comprender la interacción con el equipo gestor y el proceso de resolución.

Navegando por el Canal Ético

Este manual está estructurado para que cada sección pueda ser consultada de forma independiente, pero también ofrece una visión completa del funcionamiento del Canal Ético. Te animamos a revisar cada apartado para familiarizarte con el sistema.

Introducción

Conoce el propósito y la importancia del Canal Ético para nuestra organización.

Acceso e Inicio

Guía para ingresar a la plataforma de denuncias de forma segura y confidencial.

Envío de Denuncia

Proceso paso a paso para comunicar una preocupación o irregularidad detectada.

Seguimiento

Cómo verificar el estado y los avances de tu denuncia en tiempo real.

Comunicación

Detalles sobre la interacción confidencial con el equipo gestor del canal.

Informe Final

Entendiendo la resolución y el cierre de cada expediente investigado.

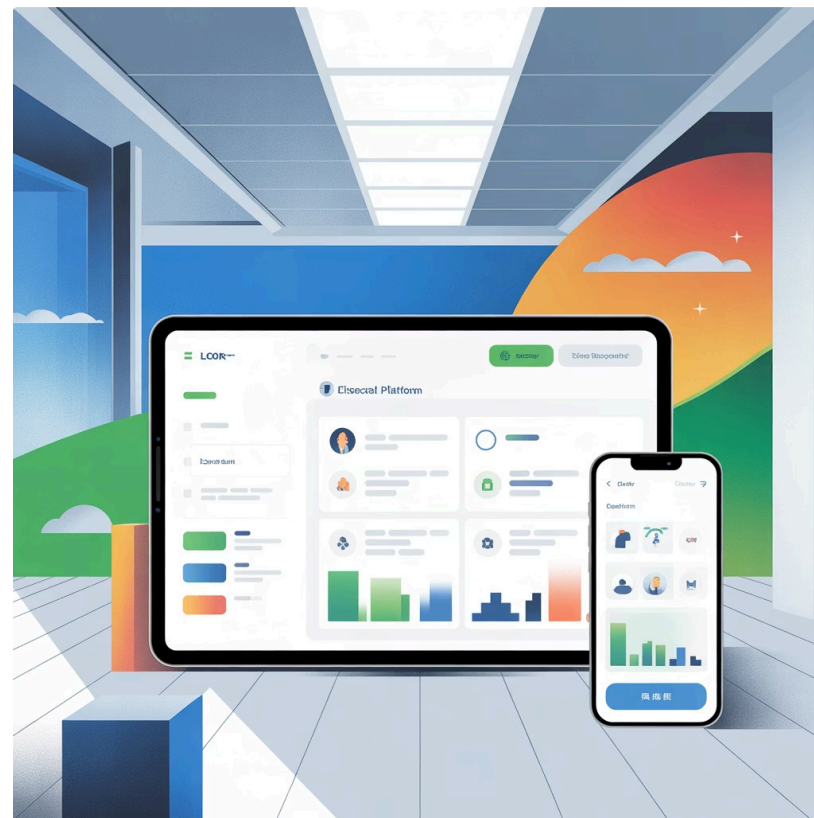
¿Qué es el Canal Ético?

El **Canal Ético** es una herramienta fundamental que permite a empleados, colaboradores y terceros comunicar de manera segura y confidencial cualquier irregularidad, incumplimiento normativo o conducta contraria a nuestros principios éticos que detecten en el ámbito de la organización.

Propósitos Principales

- **Fomentar la Transparencia y la Integridad:** Promueve una cultura organizacional basada en la honestidad y el cumplimiento de las normas establecidas.
- **Prevención y Detección Temprana:** Permite identificar y abordar proactivamente posibles riesgos y conductas inapropiadas antes de que escalen a situaciones más graves.
- **Protección del Denunciante:** Garantiza la confidencialidad absoluta y la ausencia de represalias para quienes realicen comunicaciones de buena fe.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegura que la organización opere dentro del marco legal vigente y sus propios códigos de conducta internos.

Este canal está diseñado para ser accesible, confiable y eficiente, asegurando que todas las comunicaciones sean tratadas con la seriedad y el rigor que merecen en **Prontia Logística**.



Principios Fundamentales

La operación del Canal Ético se rige por una serie de principios inquebrantables que garantizan su eficacia y la confianza de quienes lo utilizan. Estos pilares son la base de nuestro compromiso con la integridad corporativa.



Confidencialidad Absoluta

Toda la información proporcionada a través del canal es tratada con la máxima discreción. Se garantiza la protección de la identidad del denunciante, a menos que la ley exija lo contrario o este decida revelarla voluntariamente.



No Represalias

Está prohibida cualquier acción contra el denunciante, su familia o asociados, siempre que la comunicación se realice de manera honesta y con motivos legítimos, incluso si la investigación posterior no confirma la infracción denunciada.



Protección del Denunciante

Se implementan medidas robustas para salvaguardar a las personas que comunican de buena fe. Esto incluye la protección contra cualquier forma de acoso, discriminación o sanción laboral derivada de la denuncia.



Proceso Transparente y Objetivo

Todas las comunicaciones son investigadas de forma imparcial, rigurosa y objetiva. Se establecen procedimientos claros para cada etapa, desde la recepción hasta la resolución, asegurando la equidad para todas las partes implicadas.

Tipos de Incidencias Denunciables

El Canal Ético está diseñado para recibir comunicaciones que puedan contravenir la legalidad, las normativas internas o los principios éticos de nuestra organización. A continuación, se detallan las principales categorías de incidencias que pueden ser denunciadas a través de este canal confidencial.



Acoso Laboral y Discriminación

Comunicar conductas que creen un ambiente de trabajo hostil, intimidatorio u ofensivo o cualquier forma de discriminación por raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad u otras características protegidas por la ley.



Fraude y Malversación

Denunciar actos de engaño, falsificación de documentos, desvío de fondos o activos de la empresa para beneficio personal, o cualquier otra actividad fraudulenta que cause perjuicio económico a la organización.



Corrupción y Sobornos

Informar sobre cualquier ofrecimiento, solicitud o recepción de pagos, regalos o favores indebidos con el fin de influir en decisiones empresariales, obtener ventajas competitivas o eludir responsabilidades legales.



Violaciones de Políticas y Seguridad

Alertar sobre incumplimientos de los códigos de conducta, políticas internas, normativas de protección de datos, confidencialidad, propiedad intelectual o cualquier otra política establecida por la organización.

Nota importante: Si tienes dudas sobre si una situación debe ser denunciada, es preferible comunicarla. Nuestro equipo gestor evaluará cada caso con la seriedad y discreción necesarias para determinar el curso de acción apropiado.

Acceso a la Plataforma

Dirección Web del Canal Ético

grupo-transaez.bizneohr.com/whistleblowing-channel

El Canal Ético es una herramienta confidencial y segura diseñada para que empleados, colaboradores y terceros puedan comunicar de manera efectiva cualquier comportamiento irregular o incumplimiento normativo que observen en el ámbito de nuestra organización.

La plataforma del Canal Ético se encuentra disponible **las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, para asegurar que cualquier denuncia pueda ser realizada en el momento oportuno.



Pasos para Iniciar una Denuncia



1. Accede a la Plataforma

Abre tu navegador web de preferencia (se recomienda Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge) e introduce la dirección exacta del Canal Ético. Asegúrate de teclearla correctamente para acceder a la plataforma segura.



2. Pulsa "Enviar denuncia"

Una vez en la página principal, busca el botón claramente identificado con el texto "Enviar denuncia". Este botón suele estar ubicado en un lugar prominente de la página. Haz clic en él para proceder.



3. Completa el Formulario

Al pulsar el botón, se abrirá automáticamente el formulario de comunicación. Este formulario te guiará a través de una serie de preguntas para recopilar toda la información relevante de manera estructurada y confidencial.

Requisitos Técnicos y Compatibilidad

Para garantizar una experiencia **óptima** y segura al utilizar la plataforma del Canal Ético, es fundamental cumplir con ciertos requisitos técnicos. Aquí detallamos lo que necesitas saber para acceder y operar el sistema sin inconvenientes.



Navegadores Compatibles

La plataforma está diseñada para funcionar de manera óptima con las últimas versiones de los navegadores web más utilizados, incluyendo **Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Safari**. Mantener su navegador actualizado asegura la compatibilidad, la seguridad y el acceso a las últimas funcionalidades disponibles.



Acceso desde Dispositivos Móviles

El Canal Ético es totalmente responsivo y accesible desde una amplia gama de dispositivos móviles, como **teléfonos inteligentes** y tabletas. La interfaz se adapta automáticamente al tamaño de la pantalla, permitiendo realizar denuncias o consultas cómodamente desde cualquier lugar con total seguridad.



Requisitos de Conexión a Internet

Se necesita una conexión a **Internet** estable para acceder a la plataforma. Aunque la velocidad no tiene que ser extremadamente alta, una conexión deficiente podría ralentizar la carga de páginas o la subida de documentos, afectando negativamente la experiencia del usuario.

Recomendaciones Adicionales

- Asegúrese de tener **JavaScript habilitado** en la configuración de su navegador para el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades.
- Limpie el caché y las cookies de su navegador periódicamente para evitar problemas de carga o visualización de contenido.
- Evite el uso de navegadores o sistemas operativos muy antiguos, ya que podrían presentar vulnerabilidades de seguridad o incompatibilidades con la plataforma.

Proceso de Envío: Pasos Clave

Paso 1: Selección del Tipo de Denuncia

Al iniciar el proceso de denuncia en el Canal Ético, se te presentará una opción crucial: presentar tu denuncia de forma **anónima** o **identificada**. Esta elección es de suma importancia, ya que dictará el flujo de la comunicación, la gestión de la información personal y las expectativas sobre el seguimiento.

Denuncia Anónima

Si seleccionas "Sí, deseo que mi denuncia sea anónima":

- **Protección de Datos Personales:** No se te solicitará ningún dato personal identificable (nombre, correo electrónico, etc.), garantizando así tu completa privacidad.
- **Anonimato en Documentos:** Es fundamental que te asegures de que cualquier documento o archivo adjunto que proporciones no contenga información que pueda revelar tu identidad.
- **Gestión del Seguimiento:** Se te proporcionará un **identificador único y un PIN**. Estos son esenciales; deberás guardarlos en un lugar seguro, ya que serán tu única clave para acceder al estado de tu denuncia.
- **Comunicación Unidireccional:** No recibirás confirmación por correo electrónico. Toda la interacción se realizará a través del canal, utilizando tu identificador y PIN.

Denuncia Identificada

Si seleccionas "No, deseo identificarme":

- **Facilidad de Comunicación:** Tendrás la opción de incluir tu nombre completo, apellidos y dirección de correo electrónico. Esto facilita enormemente la comunicación bidireccional con el equipo gestor.
- **Confirmación y Seguimiento Directo:** Recibirás una confirmación inmediata de tu denuncia por correo electrónico. El equipo gestor podrá contactarte directamente para solicitar aclaraciones o actualizaciones.
- **Eficiencia en la Investigación:** La posibilidad de mantener un diálogo directo agiliza el proceso de recopilación de información y resolución de dudas.
- **Confidencialidad Asegurada:** Aunque te identifiques, la confidencialidad de tu identidad y la información proporcionada sigue siendo una prioridad absoluta para la organización.

Paso 2: Seleccionar vínculo

Una vez seleccionado el tipo de denuncia, el siguiente paso te pedirá que especifiques tu relación actual o pasada con la organización. Este es un dato vital para contextualizar la información que estás a punto de proporcionar y es fundamental para la correcta clasificación y análisis de la denuncia por parte del equipo gestor.



Empleado

Si actualmente trabajas para **Prontia Logística**.



Ex-empleado

Si has trabajado en el pasado para **Prontia Logística**.



Proveedor

Si tu empresa o tú proveéis bienes o servicios a **Prontia Logística**.



Cliente

Si eres usuario o comprador de los productos o servicios de **Prontia Logística**.



Contratista/Consultor

Si trabajas bajo contrato o como consultor externo.



Voluntario

Si colaboras con la organización de forma voluntaria.



Otro

Para aquellas relaciones que no encajan en las categorías anteriores.

Descripción y Documentación

Paso 3: Descripción de los Hechos

En este apartado, es fundamental que expongas de manera clara, concisa y objetiva el incidente que deseas denunciar. Una descripción detallada es clave para una investigación efectiva. Asegúrate de incluir:

- **Localización exacta** donde ocurrieron los hechos (departamento, área, instalación)
- **Nombres de personas o áreas implicadas** con la mayor precisión posible
- **Documentos relacionados y políticas afectadas** que sean relevantes para el caso
- **Cualquier dato adicional** que ayude a comprender la situación (observaciones, testimonios, comunicaciones)

Evita juicios de valor y céntrate en los hechos observables de manera objetiva.

Paso 4: Fecha de los Hechos

La exactitud de la cronología es crucial para la investigación de cualquier denuncia. Por favor, selecciona la fecha exacta o la más aproximada en la que ocurrieron los hechos. Si la situación es recurrente o se ha prolongado en el tiempo, indica el período estimado o la frecuencia con la que se ha manifestado.

En caso de no recordar la fecha exacta, proporciona un rango (ej. "entre marzo y abril de 2023") o una estimación lo más precisa posible (ej. "primavera de 2023").

Documentación de Soporte

Paso 5: Adjuntar Documentación de Soporte

Para fortalecer la credibilidad y la evidencia de tu denuncia, tienes la opción de adjuntar archivos que respalden tu relato. La documentación visual o escrita puede ser de gran ayuda para la investigación. Puedes incluir:

- Fotografías y videos que ilustren la situación o el entorno donde ocurrió
- Audios y grabaciones de conversaciones o sonidos relevantes
- Correos electrónicos que demuestren comunicaciones o directrices
- Capturas de pantalla de conversaciones, mensajes o pantallas de sistemas
- Otros documentos relevantes (informes, contratos, políticas, registros)

¡Advertencia Importante!

Si optas por una denuncia anónima, es fundamental que revises cuidadosamente toda la documentación que adjuntes. Asegúrate de que los archivos no contengan metadatos, nombres, correos electrónicos o cualquier otra información que pueda revelar tu identidad.

Confirmación, Seguimiento y Seguridad

Paso 6: Confirmación y Envío


Antes de Enviar la Denuncia

Antes de finalizar y enviar tu denuncia, es un paso fundamental revisar y confirmar tu consentimiento con nuestra **Política de Privacidad**. Debes marcar la casilla correspondiente para certificar que has leído, comprendido y estás de acuerdo con los términos y condiciones sobre cómo se manejará la información que proporcionas.

Una vez que hayas verificado este punto y hayas rellenado todos los campos requeridos con la información necesaria, procede a guardar la denuncia. Al hacerlo, el sistema la enviará de forma automática y segura al equipo gestor del Canal Ético, iniciando así el proceso de revisión.

Después del Envío: Tu Acceso

Tras la confirmación del envío, el sistema generará automáticamente un **Identificador único** y un **PIN confidencial**. Estas dos credenciales son esenciales, ya que te permitirán acceder a la plataforma del Canal Ético en cualquier momento para consultar el estado de tu caso, añadir información adicional si fuera necesario, o comunicarte con el equipo gestor de forma segura.

 **¡ADVERTENCIA IMPORTANTE!** Si elegiste presentar una denuncia anónima, el sistema no podrá enviarte las credenciales por correo electrónico. Es absolutamente crucial que **anotes y guardes de inmediato el Identificador y el PIN** que aparecerán en pantalla tras el envío. Estos datos son la única vía para acceder a tu denuncia y **NO SON RECUPERABLES** si se pierden.

Seguridad y Protección de Datos

En el Canal Ético, la seguridad y confidencialidad de tu información es nuestra máxima prioridad. Hemos implementado rigurosas medidas para garantizar que cada denuncia se gestione con el más alto nivel de protección, salvaguardando tanto los datos sensibles como la identidad de los denunciantes.



Seguridad Integral de la Plataforma

Nuestra plataforma emplea tecnologías de seguridad de última generación, incluyendo cortafuegos avanzados, sistemas de detección de intrusiones y monitoreo constante. Realizamos auditorías de seguridad periódicas y pruebas de penetración para identificar y corregir cualquier vulnerabilidad potencial.



Cifrado de Extremo a Extremo

Toda la información que transmites y almacenas en el Canal Ético está protegida mediante cifrado de extremo a extremo. Esto significa que tus datos se transforman en un código ilegible desde el momento en que los introduces hasta que son accedidos por personal autorizado, utilizando protocolos de cifrado estándar de la industria.



Protección de la Identidad

El Canal Ético está diseñado para proteger tu identidad. Si eliges el anonimato, todas las comunicaciones se gestionan de forma que es imposible rastrear la fuente original. Incluso en denuncias identificadas, tu información personal se trata con la máxima confidencialidad y solo se comparte con las personas estrictamente necesarias para la investigación.



Cumplimiento Regulatorio y Privacidad

Estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las normativas de privacidad de datos más estrictas, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y otras leyes locales e internacionales relevantes. Nuestras políticas garantizan que el procesamiento de datos se realice de manera lícita, leal y transparente.

Seguimiento y Comunicación

Consulta del Estado de tu Denuncia

Una vez presentada tu denuncia, es fundamental poder dar seguimiento a su estado. Este proceso te permite mantenerte informado sobre las acciones tomadas y cualquier comunicación del equipo gestor. Para revisar el estado de una denuncia en cualquier momento, deberás acceder nuevamente a la página de inicio del Canal Ético.

1

Accede a la Plataforma

Ingresa la URL **grupo-transaez.bizneohr.com/whistleblowing-channel** en la barra de direcciones de tu navegador web para dirigirte a la página principal del Canal Ético.

2

Introduce tus Credenciales

En la sección de consulta, ingresa el **Identificador** y el **PIN** únicos que te fueron proporcionados al finalizar tu denuncia. Estos datos son esenciales para acceder a tu expediente de forma segura.

3

Consulta el Estado

Una vez introducidas tus credenciales, selecciona la opción "**Consultar denuncia**" para cargar tu expediente y visualizar su progreso en tiempo real.

4

Visualiza el Progreso

Podrás revisar detalladamente el expediente de tu denuncia, incluyendo el estado actual, las acciones llevadas a cabo por el equipo gestor y cualquier mensaje o solicitud de información adicional.

Comunicación con el Equipo Gestor

La plataforma del Canal Ético no solo permite la presentación y seguimiento de denuncias, sino que también facilita una comunicación fluida y segura con el equipo gestor. En la sección de seguimiento, encontrarás herramientas para interactuar y asegurar que toda la información relevante sea compartida eficientemente.

Aportar Información Adicional

A través del campo de texto en la parte inferior de la pantalla, podrás comunicarte directamente con el gestor del Canal Ético para aportar información adicional que consideres relevante para la investigación de tu caso.

Consultar Avances

También podrás interactuar para conocer el avance de tu denuncia y solicitar actualizaciones sobre el estado de la investigación en cualquier momento del proceso.

La interacción constante y segura a través de estas herramientas garantiza que tu denuncia sea gestionada con la máxima seriedad y diligencia. El equipo gestor se compromete a informarte y utilizar la información para una resolución justa y efectiva de cada caso.

Estados de la Denuncia y Tiempos de Respuesta

La transparencia en el proceso de gestión de denuncias es clave. Para tu tranquilidad, el Canal Ético te mantendrá informado sobre el estado de tu denuncia. A continuación, te detallamos las fases principales por las que puede pasar tu denuncia y los plazos estimados de respuesta para cada una.



Proceso de Investigación y Resolución

Una vez que una denuncia es considerada fundamentada y relevante tras la evaluación inicial, se activa un riguroso proceso de investigación interna. Este proceso está diseñado para ser exhaustivo, justo y confidencial, asegurando que se recopilen todos los hechos pertinentes para llegar a una resolución imparcial, siempre respetando la presunción de inocencia de todas las partes.

1

Activación y Equipo Designado

Tras la evaluación inicial, la investigación se inicia formalmente con la apertura de un expediente numerado y confidencial. Se designa un equipo de investigación especializado, compuesto por personal con formación específica en ética, cumplimiento normativo y resolución de conflictos. Es crucial que los miembros del equipo no tengan conflictos de interés con las partes involucradas para garantizar la imparcialidad. Todos los investigadores firman acuerdos de confidencialidad estrictos y reciben capacitación continua sobre protocolos de investigación.

Plazo estimado: 3-5 días hábiles

2

Recopilación de Evidencia

El equipo procede a la recopilación sistemática y documentada de toda la información relevante. Esto incluye entrevistas con las partes involucradas y testigos, revisión exhaustiva de documentación (correos, contratos, políticas, registros) y análisis forense de sistemas informáticos, si es necesario. Se establece una cadena de custodia rigurosa para todas las pruebas recopiladas, asegurando su integridad y autenticidad.

Plazo estimado: 2-4 semanas

Análisis y Resolución Final

1

Análisis y Garantía de Imparcialidad

Toda la evidencia recopilada se somete a un análisis objetivo y exhaustivo. Se aplican criterios rigurosos basados en políticas internas, normativas legales aplicables y mejores prácticas de gobernanza de **Prontia Logística**. La imparcialidad se garantiza a través de revisión múltiple por, al menos, dos miembros del equipo, asesoramiento externo en casos complejos y protección del anonimato del implicado durante el análisis inicial para evitar sesgos. El objetivo es corroborar los hechos, identificar patrones y determinar la veracidad de las alegaciones sin prejuicios.

Plazo estimado: 1-2 semanas

2

Conclusiones y Confidencialidad

Al finalizar el análisis, el equipo de investigación elabora un informe detallado que incluye los hechos probados, el análisis de la evidencia, las conclusiones sobre la veracidad de la denuncia y recomendaciones de acciones correctivas, preventivas o disciplinarias, si fueran necesarias. Este informe es revisado por la instancia adecuada (Comité de Ética de **Prontia Logística**, Dirección de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica), que tomará la decisión final. La confidencialidad es una prioridad absoluta; la identidad de todas las partes involucradas se protege rigurosamente durante todo el proceso y en el informe final.

Plazo estimado: 1-2 semanas adicionales

Informe de Resolución y Cierre

Una vez que el proceso de gestión de tu denuncia ha finalizado, la plataforma te proporcionará un informe detallado de resolución. Este documento esencial consolida todos los aspectos relevantes de la investigación y las acciones tomadas.

1

Resumen de la Investigación

Descripción cronológica de las acciones, pasos y metodologías empleadas por el equipo gestor durante la investigación, incluyendo diligencias y pruebas recabadas.

2

Resumen de la Investigación

Descripción cronológica de las acciones, pasos y metodologías empleadas por el equipo gestor durante la investigación, incluyendo diligencias y pruebas recabadas.

3

Conclusiones y Hallazgos

Resultados obtenidos de la denuncia, detallando los hechos confirmados y cómo se alinean o difieren de la denuncia inicial para una comprensión objetiva.

4

Medidas Correctivas y Preventivas

Desglose de las acciones implementadas como consecuencia de la denuncia, como ajustes de políticas, procesos, formación o sanciones, para evitar futuras incidencias.

"En Prontia Logística nuestra identidad se cimienta en los pilares de la transparencia, la ética y el riguroso cumplimiento normativo. El Canal Ético no es solo una herramienta, sino un reflejo tangible de nuestro compromiso por fomentar un ambiente de trabajo seguro, íntegro y respetuoso."

Integridad en cada Kilómetro

