



Protocolo Canal Ético: Procedimiento Interno de Canal de Denuncias



Aprobado por el Consejo de Administración en fecha 28 de Octubre de 2025. Edición 1.0 - Un referente en el transporte de mercancías por carretera. Nuestro compromiso con la ética y la transparencia en cada kilómetro.

Nuestro Compromiso con la Ética y la Transparencia

En **Prontia Logística**, nuestro compromiso es inquebrantable: cumplir y hacer cumplir los principios, valores y la legislación vigente que rigen el sector del transporte. Con el objetivo de garantizar una respuesta adecuada a cualquier inquietud, discrepancia o posible incumplimiento de nuestro Código Ético, hemos establecido un sólido Sistema Interno de Información.

Este sistema, impulsado por la dirección de **Prontia Logística**, nace para facilitar la comunicación, la detección temprana y la gestión eficaz de cualquier posible irregularidad. Es una herramienta fundamental para reforzar nuestra cultura de cumplimiento normativo en cada rincón de la organización.

El corazón de este Sistema lo componen el **Canal Ético** como vía de comunicación segura, un **Responsable de Cumplimiento Normativo** que supervisa su correcto funcionamiento, la **Política Corporativa del Canal Ético** y este **Procedimiento Corporativo de Gestión del Canal Ético**.

Garantías que Ofrecemos

Garantías Personales

- **Cero represalias:** Prohibición absoluta de acciones adversas contra quienes informen
- **Confidencialidad:** Mantenimiento de la privacidad de la información y la identidad del informante
- **Anonimato:** Protección activa del anonimato cuando así se solicite
- **Presunción de inocencia:** Tratamiento justo y objetivo de todas las partes involucradas
- **Comunicación clara:** Flujo de información transparente durante todo el proceso
- **Rapidez y rigor:** Gestión diligente y ágil de todas las comunicaciones
- **Proporcionalidad:** Aplicación de medidas justas y adecuadas a la situación

Garantías Tecnológicas

- **Acceso continuo:** Disponibilidad 24/7 para enviar comunicaciones
- **Seguridad externa:** Almacenamiento en servidores externos de alta seguridad
- **Trazabilidad total:** Registro completo del seguimiento de cada caso
- **Gestión cifrada:** Documentación manejada con los más altos estándares de cifrado
- **Protección de datos:** Medidas avanzadas para salvaguardar la información personal
- **Auditoría:** Registro detallado de todos los accesos al sistema

Este Procedimiento se enmarca en el desarrollo de nuestra Política Corporativa de Canal Ético y cumple plenamente con los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, referente a la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Objetivo y Ámbito de Aplicación

Nuestro Compromiso

Establecer un camino transparente y efectivo para gestionar cualquier comunicación recibida a través de nuestro Canal Ético. Queremos asegurarnos de que toda consulta o posible incumplimiento de nuestras normas, tanto internas como externas, sea abordado con la seriedad y prontitud que merece.

Para Quién Aplica

Este Procedimiento es de aplicación obligatoria y directa para cada persona y cada entidad que forma parte de **Prontia Logística**, sin importar dónde se encuentre o qué función desempeñe. Es un compromiso universal que nos une en la defensa de los valores y la normativa que rige nuestro sector del transporte.

Este marco abarca todas las inquietudes y comunicaciones que puedan surgir de cualquier persona vinculada a **Prontia Logística**: nuestros empleados, socios comerciales, proveedores, clientes, y cualquier otra parte interesada en el ecosistema del transporte.

Para garantizar que todos puedan acceder fácilmente a nuestro Canal Ético, en **Prontia Logística** hemos habilitado accesos directos tanto en nuestra intranet como en nuestra página web corporativa, entre otras vías de comunicación.

Derechos de Quienes Comunican

01

Protección al Informante de Buena Fe

Se considera comunicación de buena fe aquella que, basada en indicios razonables, señala una posible irregularidad o daño, y que aparenta ser veraz, sin intención maliciosa de engañar. **Prontia Logística** protege a quienes actúan con esta honestidad.

03

Seguimiento Confidencial

El informante podrá consultar, de forma segura y manteniendo su privacidad, el estado de su comunicación. Para ello, utilizará el identificador y el PIN que se le proporcionaron al registrar su denuncia en la plataforma del Canal Ético.

02

Cero Represalias

Desde el momento en que una comunicación de buena fe es aceptada, el informante goza de la protección total del Canal Ético de **Prontia Logística**. Está terminantemente prohibida cualquier acción de represalia, incluyendo amenazas o intentos, contra quienes utilicen este canal.

04

Opción de Anonimato

Todos los colaboradores de **Prontia Logística**, socios comerciales y cualquier parte interesada tienen la libertad de realizar comunicaciones de forma anónima. Sin embargo, para una protección más robusta y la aplicación plena de nuestras garantías, se recomienda al informante anónimo que considere identificarse.

Derechos de las Personas Implicadas

En **Prontia Logística**, si te ves implicado en una investigación interna derivada de una comunicación, garantizamos tus derechos fundamentales: eres inocente hasta que se demuestre lo contrario, tu honor será protegido, tendrás derecho a defenderte, a conocer el progreso del caso y a ser escuchado. Nos comprometemos a preservar tu identidad y asegurar la confidencialidad de todo el proceso y la información.

Presunción de Inocencia

Toda persona investigada es considerada inocente y tiene derecho a que se le trate como tal hasta que se pruebe lo contrario mediante un proceso justo y transparente.

Protección de tu Honor

Tu honor y dignidad son primordiales. Nos aseguraremos de que se respeten en todas las etapas del proceso de investigación.

Derecho a ser Informado

Tienes derecho a conocer los hechos concretos que se te imputan, garantizando siempre la confidencialidad del denunciante.

Defensa y Audiencia

Podrás presentar tu defensa, ser escuchado, realizar alegaciones, proponer pruebas y comparecer asistido por un abogado.

Imparcialidad

La gestión de cualquier comunicación se llevará a cabo por personal imparcial, garantizando un trato justo.

Información del Estado

Te mantendremos informado sobre los hechos comunicados y el progreso de su tramitación.

Canales de Comunicación Disponibles

En **Prontia Logística**, creemos en la transparencia y la integridad. Por eso, hemos habilitado diversas vías de comunicación para que cualquier miembro de nuestra organización, socio de negocio, tercero con interés legítimo o cualquier otra parte interesada, pueda plantear sus consultas, observaciones o comunicar incidencias relacionadas con el cumplimiento de nuestra normativa interna y externa.



Acceso Digital

Canal digital seguro y accesible a través de nuestra página web:

www.prontialogistica.com/etica-y-cumplimiento/

Este enlace también está visible en nuestra web corporativa y en la intranet NEXO.



Comunicación Postal

Puedes enviarnos tu denuncia a:

Prontia Logística

Paseo Sequero, 188

26160 Agoncillo

La Rioja



Correo Electrónico

Envíanos un correo directamente a la comisión encargada:

canaletico@prontialogistica.com

Al realizar tu comunicación, tienes la opción de indicar una dirección postal o de correo electrónico segura para recibir cualquier notificación relacionada con tu denuncia.

Nuestro Sistema Interno de Información

En **Prontia Logística**, hemos diseñado un robusto Sistema Interno de Información para fomentar una cultura de transparencia y ética. Este sistema se compone de elementos clave: nuestro Canal Ético de comunicación, un Equipo de Cumplimiento Normativo dedicado, y las políticas y procedimientos que rigen su gestión.

1

El Canal Ético

El Canal Ético de **Prontia Logística** es una plataforma digital confidencial y segura, diseñada meticulosamente para que cualquier miembro de nuestra organización, así como terceros relacionados, puedan comunicar de forma anónima o identificada, cualquier indicio de irregularidad, incumplimiento normativo o conducta contraria a nuestro código de ética. Garantizamos la máxima protección de la identidad del comunicante y de la información proporcionada, empleando las más avanzadas medidas de seguridad técnicas y organizativas, incluyendo cifrado de extremo a extremo y acceso restringido.

Este canal cumple rigurosamente con la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como con el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD). La gestión de los datos personales se realiza bajo estrictos protocolos de confidencialidad, minimización y propósito, asegurando que la privacidad de todas las partes implicadas sea siempre una prioridad fundamental.

2

Equipo de Cumplimiento

El Equipo de Cumplimiento Normativo es el guardián que asegura el funcionamiento íntegro y eficaz de nuestro y cumplimiento normativo Sistema Interno de Información. Compuesto por profesionales expertos e imparciales, su principal misión es velar por la observancia de las normativas internas y externas, garantizando un trato justo y objetivo en cada investigación.

Sus responsabilidades abarcan desde la recepción, análisis y evaluación preliminar de todas las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético, hasta la custodia documental de todo el proceso. Se encargan de iniciar y supervisar las investigaciones internas, garantizar la imparcialidad del proceso, proteger los derechos de las personas implicadas y, en su caso, proponer medidas correctoras. Adicionalmente, el equipo realiza una supervisión continua del sistema, emite una denuncia anual de su funcionamiento y asegura su adaptación constante a las novedades legislativas y a las mejores prácticas en materia de cumplimiento normativo y ética empresarial.



Canal Ético

01

Propósito e Importancia del Canal Ético

El Canal Ético de **Prontia Logística** es una herramienta fundamental para mantener un entorno de trabajo íntegro y transparente. Su propósito es facilitar la comunicación de cualquier irregularidad, incumplimiento o conducta contraria a nuestro código de ética. Es crucial para detectar y corregir comportamientos inadecuados, proteger los valores de la empresa y fomentar la confianza entre todos los miembros de la organización y terceros.

04

Garantía de No Reprisalias

Prontia Logística se compromete firmemente a proteger a todas las personas que presenten de buena fe una denuncia o consulta. Se prohíbe cualquier tipo de represalia o acción adversa contra quienes utilicen el Canal Ético. Nuestra política asegura que comunicar una inquietud ética no tendrá consecuencias negativas para su carrera o posición dentro de la organización.

02

Cómo Realizar una Denuncia o Consulta

Cualquier persona puede presentar una denuncia o realizar una consulta a través de nuestra plataforma digital, garantizando la confidencialidad y, si lo desea, el anonimato. El proceso es sencillo y está diseñado para proteger al comunicante. Para más detalles sobre cómo presentar una comunicación, incluidos los pasos específicos y la información requerida, consulte el manual de usuario del Canal Ético.

05

Canales de Comunicación Disponibles

El Canal Ético está accesible 24/7 a través de nuestra plataforma web dedicada, cuyo enlace puede encontrar en la intranet de la empresa y en nuestro sitio web público. Adicionalmente, cuando el comunicante prefiera otra vía, se pueden considerar otros medios como el correo electrónico directo al Comité de Ética o, en última instancia, una comunicación postal confidencial.

03

Proceso de Investigación

Una vez recibida una comunicación a través del Canal Ético, el Equipo de Cumplimiento Normativo se encarga de su gestión. Inicialmente, se realiza un análisis y evaluación preliminar. Si se determina la necesidad, se inicia una investigación interna siguiendo un protocolo estricto que garantiza la imparcialidad, objetividad y respeto por los derechos de todas las partes involucradas. Al finalizar, se proponen las medidas correctoras oportunas.

Proceso de Gestión de Comunicaciones

En **Prontia Logística**, cada comunicación recibida a través de nuestros canales éticos se gestiona mediante un procedimiento claro y estructurado, dividido en cuatro fases clave:



Acogida y Valoración

- Recepción y registro seguro
- Confirmación al denunciante
- Evaluación de admisión
- Definición de siguientes pasos



Investigación

- Asignación de equipo especializado
- Recopilación de pruebas
- Entrevistas con implicados
- Análisis de documentación



Decisión

- Elaboración de informe detallado
- Propuesta de resolución
- Valoración objetiva
- Recomendaciones concretas



Cierre y Seguimiento

- Emisión de resolución final
- Comunicación a partes afectadas
- Coordinación con RR.HH.
- Supervisión de implementación

Nos comprometemos a que el proceso finalice en el menor tiempo posible, generalmente **no excediendo los tres meses**. No obstante, si la complejidad de la situación lo requiere, este plazo podrá extenderse por un periodo adicional de hasta tres meses.

Composición del Comité Ético

La Composición del Comité Ético de **Prontia Logística** es el órgano encargado de velar por la correcta aplicación y cumplimiento de los principios y valores establecidos en nuestro Código. Su composición y funcionamiento están diseñados para asegurar la independencia, objetividad y eficacia en su labor.



Composición del Comité

- Integrada por miembros designados con perfil multidisciplinar.
- Representantes de áreas clave como Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Dirección.
- Asegura la independencia, objetividad y experiencia en cumplimiento normativo.



Funciones Principales

- Garantizar la aplicación y cumplimiento del Código Ético.
- Asesorar sobre la interpretación de las disposiciones del Código.
- Promover una cultura de ética e integridad en toda la organización.
- Revisar y proponer actualizaciones periódicas al Código Ético.



Responsabilidades Específicas

- Evaluar la admisibilidad de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético.
- Supervisar la correcta ejecución de las investigaciones internas.
- Formular recomendaciones sobre las acciones correctoras o disciplinarias.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los involucrados.



Procedimientos de Actuación

- Reuniones periódicas y extraordinarias según sea necesario.
- Toma de decisiones basada en un análisis objetivo y fundamentado.
- Registro y documentación detallada de todos los casos gestionados.
- Comunicación transparente (cuando sea apropiado y permitido por la confidencialidad) con las partes implicadas.



Papel en la Supervisión del Canal Ético

- Asegurar el correcto funcionamiento y la accesibilidad del Canal Ético.
- Revisar informes de actividad del Canal para identificar tendencias o mejoras.
- Velar por la imparcialidad y el tratamiento justo de todas las comunicaciones.
- Coordinar con otros departamentos para la implementación de medidas preventivas y correctivas.

Funciones del Comité Ético

El Comité Ético de **Prontia Logística** desempeña un papel crucial en el mantenimiento de la integridad y el cumplimiento de nuestros valores. Sus funciones abarcan diversas áreas para asegurar la efectividad de nuestro Código Ético.



Supervisión del cumplimiento

Velar por la correcta aplicación y el cumplimiento de los principios y valores establecidos en el Código Ético por parte de todos los miembros de la organización.



Gestión de comunicaciones

Recibir, registrar y gestionar de manera confidencial todas las comunicaciones, denuncias o consultas relacionadas con posibles incumplimientos del Código Ético a través del Canal Ético.



Investigación de casos

Realizar investigaciones internas objetivas y exhaustivas ante la sospecha de incumplimientos, garantizando la imparcialidad y el debido proceso para todas las partes involucradas.



Asesoramiento

Ofrecer orientación y asesoramiento a empleados y directivos sobre la interpretación de las disposiciones del Código Ético y las mejores prácticas en materia de ética e integridad.



Formación y sensibilización

Diseñar e implementar programas de formación y campañas de sensibilización para fomentar una cultura ética sólida en toda la compañía.



Revisión y actualización de políticas

Evaluar periódicamente la pertinencia y eficacia del Código Ético y otras políticas relacionadas, proponiendo las actualizaciones necesarias para adaptarlas a nuevas realidades o normativas.



Coordinación interdepartamental

Colaborar estrechamente con otros departamentos (RRHH, Legal, Auditoría) para implementar medidas preventivas, correctivas y garantizar una respuesta coherente a los desafíos éticos.

Confidencialidad y Protección de Datos

En **Prontia Logística**, la información personal recogida durante las comunicaciones y las investigaciones internas se mantendrá solo el tiempo estrictamente necesario y adecuado, especialmente si los hechos dan lugar a procedimientos judiciales. Una vez finalizado el periodo necesario, la información será eliminada garantizando su privacidad.

Gestión Confidencial

Nos comprometemos a gestionar siempre los datos personales con la máxima confidencialidad, de acuerdo con los fines de este procedimiento. Implementamos todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar la protección de los datos y prevenir cualquier alteración, pérdida, acceso o tratamiento no autorizado.

Ejercicio de Derechos

Toda persona que haya presentado una comunicación a través de nuestro Canal Ético puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad de datos en cualquier momento.

Contacto para Protección de Datos

Dirección postal:

Prontia Logística

Ref. Protección de Datos

Paseo Sequero, 188

26160 Agoncillo

La Rioja

Correo electrónico:

lopd@prontialogistica.com