

21gramos

Política de Protección de Denunciantes (Whistleblower Protection Policy)

Versión: 1.0 enero 2026

1. Propósito y compromiso

21gramos se compromete a los más altos estándares de integridad, ética empresarial, respeto de los derechos humanos y cumplimiento normativo. Esta Política de Protección de Denunciantes tiene como objetivo proporcionar un marco seguro, confidencial y accesible para que cualquier persona pueda comunicar, de buena fe, preocupaciones, irregularidades o conductas indebidas reales o potenciales relacionadas con las actividades de la organización, sin temor a represalias.

La presente política se adopta en coherencia con los [principios y estándares B Corp](#), los [Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos](#) y las buenas prácticas internacionales en materia de protección de denunciantes.

2. Alcance

Esta política aplica a:

- Personas trabajadoras de 21gramos (independientemente de su modalidad contractual).
- Personas colaboradoras, freelancers y personal en prácticas.
- Proveedores, subcontratistas y sus trabajadores.
- Clientes y exclientes.
- Cualquier otra parte interesada que tenga relación directa o indirecta con 21gramos.

La política cubre denuncias relacionadas con hechos ocurridos en 21gramos o en el marco de sus relaciones comerciales, incluidos los servicios prestados a clientes de sectores considerados controvertidos.

3. Qué puede comunicarse (ámbito de las denuncias)

Pueden comunicarse, entre otras, las siguientes situaciones:

- Incumplimientos legales o regulatorios.
- Vulneraciones de derechos humanos o laborales.
- Prácticas discriminatorias, acoso o abuso.
- Corrupción, soborno, fraude o conflictos de interés.
- Uso indebido de información confidencial o datos personales.
- Prácticas que puedan causar daños sociales, ambientales o reputacionales significativos.
- Represalias o intentos de represalia contra personas que hayan presentado una queja o denuncia.

No se incluyen en esta política las reclamaciones comerciales ordinarias de clientes, que se canalizarán a través del mecanismo de quejas y reclamaciones específico.

4. Principios rectores

La gestión de denuncias bajo esta política se rige por los siguientes principios:

- **Buena fe:** la persona denunciante debe actuar con la convicción razonable de que la información es veraz.
- **Confidencialidad:** la identidad de la persona denunciante y la información comunicada serán protegidas.
- **No represalia:** se prohíbe cualquier forma de represalia.
- **Imparcialidad e independencia:** las denuncias serán evaluadas de forma objetiva.
- **Proporcionalidad:** las medidas adoptadas serán adecuadas a la gravedad de los hechos.
- **Accesibilidad:** los canales de denuncia serán claros y fácilmente utilizables.

5. Canales de denuncia

21gramos pone a disposición los siguientes canales para la presentación de denuncias:

- Correo electrónico específico de denuncias éticas:
canaletico@21gramos.net
- Formulario confidencial disponible en la web corporativa:
<https://21gramos.net/contacto/>
- Comunicación escrita dirigida a la Dirección o al órgano designado para la gestión de denuncias.

Las denuncias podrán presentarse de forma nominativa o anónima, en la medida en que la legislación aplicable lo permita.

6. Protección frente a represalias

21gramos prohíbe expresamente cualquier represalia contra personas que, de buena fe:

- Presenten una denuncia.
- Faciliten información o participen en una investigación.

Se consideran represalias, entre otras: despido, sanción, degradación, intimidación, acoso, discriminación, daños reputacionales, amenazas o cualquier trato desfavorable.

Cualquier acto de represalia constituirá una infracción grave y dará lugar a medidas disciplinarias, que podrán incluir la terminación de la relación laboral o contractual.

7. Medidas de confidencialidad y protección

- El acceso a la información se limitará estrictamente a las personas responsables de la gestión de la denuncia.
- La identidad de la persona denunciante no se revelará sin su consentimiento expreso, salvo obligación legal.
- Antes de compartir información con terceros, se informará a la persona denunciante y se recabará su consentimiento cuando sea posible.

- Se evaluarán riesgos específicos para personas denunciantes en situación de vulnerabilidad y, cuando sea necesario, se adoptarán medidas reforzadas de protección.

8. Gestión y tramitación de las denuncias

1. **Recepción y acuse:** se confirmará la recepción de la denuncia en un plazo razonable.
2. **Evaluación inicial:** se analizará si la denuncia entra dentro del ámbito de esta política.
3. **Investigación:** se realizará una investigación diligente, imparcial y confidencial.
4. **Resolución:** se determinarán las medidas correctivas o disciplinarias pertinentes.
5. **Comunicación:** se informará a la persona denunciante, en la medida de lo posible, sobre el estado y cierre del proceso.

9. Consecuencias por uso indebido

La presentación de denuncias falsas de manera deliberada o de mala fe podrá dar lugar a medidas disciplinarias. No obstante, el hecho de que una denuncia no sea finalmente confirmada no implicará, por sí mismo, mala fe.

10. Relación con el Mecanismo de Quejas y Reclamaciones

Esta política se complementa con el Mecanismo de Quejas y Reclamaciones de 21gramos. Las denuncias recibidas que no entren en el ámbito de esta política podrán ser redirigidas, de forma informada, al mecanismo correspondiente.

11. Formación y difusión

21gramos se compromete a:

- Difundir esta política a todas las personas trabajadoras y partes interesadas relevantes.
- Proporcionar formación específica a las personas responsables de la gestión de denuncias.

12. Revisión y aprobación

La presente política será revisada periódicamente y aprobada por la Dirección de 21gramos, asegurando su alineación con la normativa aplicable y con los estándares de B Lab.

Fecha de aprobación: [12/01/2026]

Versión: 1.0