

REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS	3
3. DESTINATARIOS DEL CANAL DE DENUNCIAS	4
4. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS	4
5. MEDIOS PARA EFECTUAR LA DENUNCIA	4
6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	5
7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS	6
8. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA DENUNCIANTE	7
9. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA	8
10. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS DENUNCIAS	9
11. INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE	10
12. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE	11
13. INFORME SOBRE EL CANAL DE DENUNCIAS Y MEDIDAS DE MEJORA	12
14. COMUNICACIÓN DE LA EXISTENCIA DEL CANAL DE DENUNCIAS	12

1. INTRODUCCIÓN.

En consonancia con la normativa internacional en materia de cumplimiento normativo y anticorrupción, así como en base a las buenas prácticas observables en el mercado, se recomienda la implementación en las sociedades, de un canal de denuncias con el objetivo de favorecer la comunicación, investigación, seguimiento y confidencialidad de las comunicaciones recibidas acerca de posibles comportamientos o actuaciones contrarias a la legalidad y a los principios y normas éticas de las sociedades.

La Directiva europea 2019/1937 Directiva “Whistleblower”, relativa a la protección de las personas que informan sobre infracciones al Derecho de la Unión, establece la obligatoriedad de que las entidades jurídicas de los sectores públicos y privados, con más de 50 empleados, cuenten con un canal de denuncias interno, plenamente implementado en el seno de sus organizaciones.

En la misma línea, y fuera del estricto ámbito de las exigencias normativas, corresponde acudir al contenido de la Norma UNE 19601:2017 de Sistema de Gestión de Compliance Penal, estándar nacional de gran relevancia en materia de definición de sistemas de Prevención de Riesgos Penales.

Esta norma incluye como requisito indispensable, el establecimiento de canales adecuados que permitan la comunicación de aquellas circunstancias que puedan suponer la materialización de un riesgo penal en la organización. Estos canales deberán:

- a) Garantizar la confidencialidad de la identidad de las personas que hagan uso del mismo
- b) Prohibir cualquier tipo de represalia sobre los denunciantes
- c) Garantizar la tramitación efectiva de las denuncias presentadas
- d) Fomentar el uso de la herramienta o los mecanismos internamente establecidos

También es importante señalar, el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, que establece las condiciones y características de los “*sistemas de información de denuncias internas*”, en el seno de una entidad de derecho privado, pero que también es aplicable a las Administraciones Públicas.

Será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento, incluso anónimamente, la comisión de actos o conductas contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable. Los empleados y terceros deberán ser informados a cerca de la existencia de estos sistemas e información.

Deberán adoptarse las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos pertenecientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la del denunciante.

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros, deberán conservarse en el sistema de denuncias, únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

Teniendo en cuenta todos estos antecedentes, se redacta este Reglamento del Canal de Denuncias de la Empresa y se establece con la finalidad de asegurar la efectividad del mismo, y del resto de la normativa interna dirigida a prevenir los riesgos penales, de acuerdo con lo previsto en el Código Penal y demás leyes aplicables.

Se configura como una herramienta corporativa puesta al servicio de todo el personal de la empresa para facilitar la comunicación, gestión, investigación, seguimiento y confidencialidad de las comunicaciones recibidas en relación con posibles comportamientos o actuaciones contrarias a la legalidad y a los principios y normas éticas de la sociedad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS.

Las consultas o denuncias tramitadas mediante el canal de denuncias versarán sobre posibles comportamientos irregulares que transgredan la buena fe o la legislación vigente y aquellos que vulneren la política corporativa, que impliquen un incumplimiento de los deberes laborales o contractuales del denunciado y aquellos que supongan algún tipo de responsabilidad penal para la empresa.

Serán por lo tanto objeto de denuncia:

- a) Los incumplimientos del Código de Ética y Conducta
- b) Los incumplimientos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- c) Los incumplimientos de cualquier política, procedimiento o norma interna que resulte de aplicación, siendo de especial relevancia las políticas en materia de anticorrupción, regalos, gastos de viaje e invitaciones, realización de pagos, y acoso laboral entre otros.
- d) Actividades delictivas o fraudulentas contrarias a la normativa y leyes de aplicación vigentes.

Las denuncias podrán ser clasificadas como leves, graves, muy graves o improcedentes, atendiendo a su importancia, reincidencia o intención, siempre con respecto a la normativa aplicable en cada caso.

3. DESTINATARIOS DEL CANAL DE DENUNCIAS.

El Canal de Denuncias estará disponible para personas vinculadas o no a la empresa; miembros del Órgano de Administración; altos directivos; directivos, empleados y personal colaborador temporal que esté sujeto al control y responsabilidad de la empresa; así como terceros ajenos a la propia empresa, como proveedores, etc.

4. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS.

El departamento responsable de recursos humanos de la empresa será el órgano responsable del canal de denuncias. El órgano de administración podrá acordar la gestión de la denuncia a profesionales externos a la empresa.

Como tal, le corresponde el seguimiento, cumplimiento y comprobación de la suficiencia de las medidas recogidas en el presente Reglamento, así como la tramitación y resolución de las denuncias que se puedan interponer.

Conocerá y resolverá las denuncias y consultas recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que estime oportuno. Actuará en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y garantizará, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas que tramite.

Investigará toda la información que reciba a través de los medios establecidos, sobre la posible comisión de una actuación ilícita o irregular, siempre que a su juicio presente indicios suficientes de verosimilitud.

5. MEDIOS PARA EFECTUAR LA DENUNCIA.

Cualquiera que detecte una conducta susceptible de denuncia deberá ponerla en conocimiento del responsable de su instrucción a través del buzón online habilitado al efecto en la página web de la empresa.

Tendrá únicamente acceso a este buzón el responsable del canal de denuncias, quien informará al órgano de administración, que estará obligado a guardar confidencialidad sobre los datos puestos en su conocimiento.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en este reglamento deberán garantizar que, los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos completos y actualizado.

El principio prioritario es el que las personas que presenten una denuncia interna deben de hacerlo de buena fe, con respeto a la verdad, con el convencimiento de actuar correctamente y solamente en beneficio de la empresa, sus clientes y trabajadores, y la sociedad en general.

El mal uso del canal, o la presentación de denuncias falsa o de mala fe, podrá llevar la imposición de una sanción disciplinaria al denunciante, sin perjuicio de la posible responsabilidad civil, por la lesión al honor o la comisión de un delito de injurias o calumnias, que este tipo de comportamientos o actuaciones puedan conllevar.

La empresa no permitirá que se tomen represalias de ningún tipo, contra las personas que efectúen las denuncias o comunicaciones que hayan sido remitidas de buena fe. En este sentido las personas denunciantes estarán protegidas contra cualquier tipo de extorsión, discriminación o penalización por las denuncias realizadas.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Se garantiza la implantación de medidas de seguridad en el canal de denuncias, que garantizarán la máxima confidencialidad, impedirán el acceso a personal no autorizado, y las posibles pérdidas de dicha información.

El procedimiento regulado en este reglamento, comporta el almacenamiento de datos personales, por lo que las condiciones de su implantación están sometida a la legislación comunitaria y española sobre esta materia.

La formulación de una denuncia interna supone la aceptación íntegra y sin reservas de las normas de funcionamiento del canal de denuncias y la política de privacidad. No obstante, se requerirá el consentimiento expreso e inequívoco de la persona que haya efectuado la denuncia para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente, cuya titularidad y tratamiento corresponde a la empresa, y que tendrá la consideración de fichero del nivel que corresponda, en función de la información aportada.

A su vez, los usuarios deberán prestar su consentimiento para que sus datos de carácter personal puedan ser cedidos o comunicados a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, o a otros órganos de la Administración Pública, con competencias en la investigación de los hechos denunciados, y a los Tribunales de Justicia y demás órganos jurisdiccionales.

Los datos personales que se incorporen al mencionado fichero serán tratados para gestionar eficazmente la denuncia hasta su archivo, resolución o sobreseimiento. Los plazos de conservación de la información relacionada con la denuncia serán los siguientes:

1.- Durante la fase de investigación/instrucción de la denuncia interna: La información puede ser almacenada durante el tiempo que dure la investigación, siempre que los plazos no sean excesivamente dilatados y pueda conllevar un perjuicio para el denunciado.

2.- Finalizada la investigación/instrucción de la denuncia: Deben ser eliminados en un plazo de dos (2) meses desde la finalización de la investigación.

En aras al principio de confidencialidad, la persona denunciada no podrá acceder a los datos de la denunciante, ni de cualquier persona que pueda estar implicada en la denuncia, durante la tramitación del procedimiento. El derecho de acceso de la persona denunciada queda limitado, por tanto, a sus propios datos personales.

Los/las interesados/as podrán en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto a sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida a la responsable de su tramitación.

7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS

Para que pueda ser tramitada, la denuncia deberá reunir necesariamente los siguientes requisitos mínimos:

- Identificación de la persona denunciante: nombre y apellidos y datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o teléfono).
- Identificación de la persona/s responsable/s de la irregularidad, en caso de ser conocidas.
- Irregularidad denunciada, debiendo describirse los hechos y motivos de la misma y especificar dónde y cuándo tuvieron lugar tales hechos, aportando evidencias y pruebas de los mismos, siempre que sea posible.

Se podrá contactar con la persona denunciante en caso de que sea necesario a través de un canal seguro que garantice la confidencialidad de la información.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 24 de la LOPD, se admitirán las denuncias anónimas si estas tienen cierto grado de verosimilitud, en este caso el instructor, actuará diligentemente en orden a comprobarla. También se admitirán si sirven para completar la información recibida en una denuncia previa que cumpla los requisitos mínimos mencionados. De esta forma, nunca podrán servir como única prueba de la comisión de una irregularidad o un delito.

Toda persona que formule una denuncia, debe de tener indicios racionales, que sustenten la misma, por lo que la denuncia debe venir acompañada de las pruebas que acrediten los hechos, al menos indiciariamente.

Será válido cualquier material probatorio permitido en derecho, preferiblemente en soporte documental, aunque también son admisibles pruebas testificales, incluidas el testimonio del propio denunciante, e instrumentos de reproducción de palabras, imágenes y sonidos.

Cualquier prueba debe de haber sido obtenida por el denunciante de forma lícita, es decir con respeto a la ley y los derechos y las garantías constitucionales.

En caso en que se hubiera incurrido en un defecto, en cuanto a la falta de información necesaria al formular la denuncia, que sea subsanable, se concederá la denunciante, un plazo de cinco (5) días hábiles, para que subsane el defecto, advirtiéndole en este caso de que se procederá al archivo de la denuncia si el defecto, no es subsanado en plazo.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA DENUNCIANTE.

8.1. Derechos de la persona denunciante:

- Derecho a la confidencialidad, de forma que no se podrá comunicar a la persona denunciada la identidad de la persona denunciante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que este último lo consienta expresamente cuando, de lo contrario, no fuera posible proseguir con la investigación.
- Derecho a conocer el responsable del fichero que realice el tratamiento de la información y su finalidad.
- Derecho a la información de la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa, tanto a jueces y Tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación.
- Derecho a ejercitar el acceso, verificación, cancelación y oposición de sus datos personales.
- Derecho a que no se adopten represalias contra ella por razón de la denuncia presentada, siempre que actúe de buena fe.
- Derecho a ser informada de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

8.2. Deberes de la persona denunciante:

- Deber de actuar de buena fe. Las denuncias realizadas de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra la persona denunciante.
- Deber de aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad. La persona denunciante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distinta del instructor de la denuncia, la identidad de la persona denunciada, con las excepciones legalmente previstas.

La conducta de la persona denunciante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por la empresa al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia.

9. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA.

- Derecho a que se le comunique en el plazo más breve posible, que se encuentra inmersa en un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra ella, a través del canal de denuncias.
- Se le comunicarán, al menos, los siguientes datos: el órgano encargado de la gestión de la denuncia, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de tramitación de la denuncia.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad de la persona denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente.
- Derecho a conocer el responsable del fichero que realiza el tratamiento de la información y su finalidad.
- Derecho a la información de la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa, tanto a jueces y Tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación.
- Derecho a ejercitar el acceso, verificación, cancelación y oposición de sus datos personales.
- Derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.

- Derecho a que se le informe de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia, en su caso.
- Derecho a que los datos sean cancelados en un plazo máximo de dos (2) meses, tras el fin de las investigaciones. En caso de establecerse acciones judiciales, los datos se conservarán, en tanto sea necesario para los ejercicios de la empresa de sus derechos en juicio.

Cuando la comunicación a la persona denunciada que ha sido objeto de una denuncia ponga en peligro la capacidad de la empresa para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte de la persona denunciada, esta comunicación se podrá retrasar hasta un máximo de dos (2) meses.

Deben existir sospechas fundadas en criterios objetivos, que permitan considerar que, si se incumpliera ese deber, se pondría en peligro la investigación de la denuncia.

Únicamente se puede retrasar la notificación, por el tiempo mínimo e imprescindible, durante el que existiera dicho riesgo.

10. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS DENUNCIAS.

Recibida una denuncia, el instructor examinará y valorará la admisibilidad de la denuncia en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde su recepción.

Si estima que la denuncia es pertinente, pero su contenido es insuficiente, incompleto o no proporciona el detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente, se remitirá a la persona denunciante una comunicación solicitándole la aportación de información o documentación adicional en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, desde la recepción de dicha comunicación. Transcurrido dicho plazo sin contestación del denunciante en este sentido se procederá al archivo del expediente.

Tras la admisión y valoración de la denuncia, el instructor remitirá acuse de recibo a la persona denunciante y denunciada en el plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la recepción de la denuncia, informándolas de la apertura del expediente correspondiente, dejando constancia de la decisión adoptada.

Los expedientes derivados de la tramitación de las denuncias, serán documentados y registradas con un n^o de referencia individual, por parte del encargado de su instrucción, y se les aplicará las medidas de seguridad para la custodia, archivo, acceso, reproducción y distribución, que se establezcan para la información confidencial.

Si estima que la denuncia es improcedente o infundada, se dará por cerrado el expediente y se notificará a la persona denunciante mediante acuerdo motivado.

Si se aprecia mala fe o temeridad en la denuncia interpuesta, se dará traslado a la Dirección de la empresa para que, si se estima oportuno, proceda a la apertura del correspondiente expediente disciplinario.

Si existen indicios de que los hechos objeto de la denuncia, fuesen constitutivos de delito, el encargado de la instrucción valorará y tomará las medidas oportunas para que puedan ser puestos en conocimiento de la Fiscalía o del Juzgado de Instrucción correspondiente, para su investigación.

11. INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE

Si del contenido de la denuncia existen indicios de la comisión de un incumplimiento o de alguna irregularidad, se iniciará la instrucción del expediente, lo que será comunicado a la persona denunciante en un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la recepción de la denuncia.

En el mismo plazo se notificará a la persona denunciada la denuncia interpuesta y la incoación del expediente, con la excepción establecida en el penúltimo párrafo del apartado 9 del presente Reglamento.

Si la denuncia es admitida a trámite, el encargado de la instrucción procederá a la apertura de un expediente, cuyas funciones serán:

- Documentar y registrar en el sistema establecido al efecto, la denuncia recibida.
- Investigar los hechos y recopilar las evidencias necesarias, que permitan sustentar los resultados de la investigación.
- Documentar y registrar en el sistema establecido al efecto, las acciones realizadas.
- Cumplir con las exigencias de la normativa de protección de datos.
- Elaborar el informe final.

En esta fase de Instrucción, se dará trámite de audiencia a la persona denunciada, a los afectados y a los terceros que puedan actuar como testigos, cuya intervención tendrá carácter estrictamente confidencial.

Podrán llevarse a cabo, cuantas actuaciones resulten oportunas y practicarse las pruebas que se estimen necesarias, para el debido esclarecimiento y determinación de los hechos.

Si para efectuar la investigación, se necesitan conocimientos especializados o la intervención de expertos, la empresa deberá facilitar al Instructor, los medios materiales y personales necesarios, ya sean internos o externos. Todas las actuaciones deben documentarse debidamente, y en su caso deben dar fe del contenido de las diligencias practicadas.

El objetivo del procedimiento es verificar la información recibida y hacer acopio de pruebas que, en su caso, servirán para la acreditación de un posible delito, ante un Tribunal, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas investigadas y las limitaciones impuestas por el derecho laboral, a las actuaciones indagatorias.

El plazo para la tramitación del expediente no debe exceder de tres (3) meses, desde la fecha de su apertura, salvo en casos excepcionales, debidamente justificados.

12. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE

Una vez terminada la instrucción del expediente, se elaborará un Informe en el que se dará cuenta de las actuaciones llevadas a cabo, las pruebas practicadas, y de los hechos que pueden considerarse probados, dejando constancia de las recomendaciones que crea oportuno realizar.

El informe deberá ser suficientemente motivado, que estimará o desestimará la denuncia interpuesta, justificando, en cualquier caso, la decisión adoptada mediante el análisis de las actuaciones realizadas y la documentación e información aportada a lo largo del procedimiento por el instructor.

Si el acuerdo fuera estimatorio, podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, conforme al régimen de faltas y sanciones previstas en el Convenio Colectivo o en la legislación laboral que resulte de aplicación. Sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de aplicación.

El acuerdo se notificará a las personas denunciante y denunciada en un plazo de cinco (5) días hábiles.

En caso de que se acuerden resoluciones que determinen la imposición de sanciones o conlleven acciones judiciales, o cuando haya un riesgo, de una eventual exigencia de responsabilidad penal de la empresa, se podrá:

- Solicitar a la Dirección que adopte medidas reparadoras para las personas que hayan sido perjudicadas.

- Proponer medidas correctoras dentro del Modelo de Prevención de Riesgos, para prevenir de forma más eficaz, que los hechos denunciados, no vuelvan a ocurrir en el futuro.

En el supuesto que el acuerdo sea desestimatorio, se procederá al registro y archivo del expediente que ha dado lugar a la denuncia presentada.

13. INFORME SOBRE EL CANAL DE DENUNCIAS Y MEDIDAS DE MEJORA.

De forma periódica, y como mínimo una vez al año, se informará al órgano de administración sobre el número de denuncias presentadas, tramitadas y archivadas, la tipología de las mismas, así como de la necesidad de adopción de medidas adicionales o complementarias, a fin de mejorar en su caso, la tramitación de los procedimientos y/o el Modelo de Prevención de Riesgos.

Sin perjuicio de lo anterior, de forma extraordinaria, informará cuando existan circunstancias que así lo requieran.

La información registrada a través del canal de denuncias será analizada y valorada, con el objeto de mejorar las medidas tendentes a prevenir y descubrir los delitos e infracciones del Modelo de Prevención de Riesgos Penales que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la empresa.

14. COMUNICACIÓN DE LA EXISTENCIA DEL CANAL DE DENUNCIAS.

Con el objetivo de que el Canal de Denuncias sea efectivo, su existencia se pondrá en conocimiento de todo el personal de la empresa a través de un comunicado interno en el que se indique la forma de acceder al mismo y los trámites del procedimiento.

En todo caso, esta información se mantendrá publicada de forma permanente en la Intranet.

En dicha información se harán constar necesariamente los siguientes aspectos:

- La confidencialidad de las denuncias recibidas, expresando claramente que el acceso a las mismas sólo estará permitido al instructor/gestor, que está obligado a guardar secreto sobre su contenido.
- La protección de la persona denunciante, haciendo saber que la empresa garantizará que no se cometa ningún tipo de represalia contra las personas que denuncien irregularidades, exceptuándose exclusivamente aquellos supuestos en los que quede acreditada la mala fe de la persona denunciante, pudiendo adoptarse en este caso las medidas sancionadoras que legalmente correspondan.