

proconsi
Tecnologías de la Información



Gestión Canal de Denuncias

Fecha: 10/11/2023

Índice

Índice	1
Objeto	2
Campo de aplicación	2
Elaboración y custodia	2
1 Canal de denuncias	2
1.1 ¿En qué consiste?	2
1.2 Finalidad	3
1.3 características	3
2 Funcionamiento	4
2.1 ¿Cómo presentar una denuncia?	4
2.2 ¿Cómo se tramita una denuncia?	5
2.3 Plazo de resolución	6
2.4 Accesibilidad	6
3 Referencias normativas	6
Control de cambios del documento	7

Objeto

El objeto de este procedimiento es establecer el método a seguir para realizar una gestión adecuada del canal de denuncias. Este canal está diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Campo de aplicación

Este procedimiento alcanza a aquellos informantes que trabajen en el sector privado o público y que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional. También alcanza a aquellos informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación (con independencia de que perciban o no una remuneración), así como aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

Elaboración y custodia

Este documento se elabora de manera conjunta por parte del Comité de Compliance y la Dirección de la empresa.

La custodia del documento corresponde a la Responsable del Comité de Compliance.

1 Canal de denuncias

1.1 ¿En qué consiste?

El canal de denuncias externo es el conducto a través del cual se van a recibir y gestionar las comunicaciones o informaciones formuladas por aquellos informantes que hayan tenido noticia sobre infracciones en un contexto laboral o profesional.

Por ello, lo que se espera recibir por este canal son denuncias de informantes sobre cualquier ilícito que se esté cometiendo en el seno de la entidad o acciones que supongan una infracción del código ético o interno de la entidad, en concreto:

- a) Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que:

1. Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

2. Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

3. Que incidan en el mercado interior tal y como se contempla en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

1.2 Finalidad

Prevenir incumplimientos normativos y corregir los ya detectados asegurando la protección a los ciudadanos que informan sobre vulneraciones del ordenamiento jurídico en el marco de una relación profesional.

1.3 características

En cuanto al canal de denuncias, se cumple con lo siguiente:

- Se **garantiza la confidencialidad del denunciante**.

Si el denunciante lo desea, puede no identificarse. Por otro lado, en el caso de que se identifique, su confidencialidad se protegerá durante todo el proceso.

En este sentido, siempre se protegerá la identidad y se garantizará confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento, en caso de que se hubiera identificado. En este sentido, se garantizará que la identidad del denunciante no se revelará al denunciado a lo largo de la investigación.

- Se **garantiza la información del denunciado** sobre la existencia de la denuncia o queja que se haya podido interponer contra él.
- Se **garantiza el derecho a que no se tomen represalias contra el denunciante**.

En el ámbito laboral, tal derecho supone la nulidad de cualquier sanción laboral impuesta por la empresa que venga motivada o guarde relación con una previa denuncia del trabajador.

- Se **permite la interposición de denuncias anónimas**.

Se permite la comunicación de una denuncia sin necesidad de identificar al denunciante ya que el campo del formulario denominado 'Nombre y apellidos' es opcional.

- El **acceso a los datos contenidos en el canal de denuncia queda limitado** exclusivamente a quienes desarrollan las funciones de control interno y de cumplimiento. Aun así, será lícito el acceso a terceros en el caso de que se requiera para la adopción de medidas disciplinarias o la tramitación de procedimientos judiciales. Únicamente se permitirá el acceso al personal de recursos humanos cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.

El acceso a los datos está limitado a las personas designadas por la Dirección para este cometido. Únicamente se permitirá el acceso a terceros en los casos mencionados.

- Se **conservarán los datos de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones realizadas en un libro-registro**. Dicho registro no será público y únicamente podrán acceder a él los jueces y tribunales en el marco de un procedimiento judicial.

Los datos personales relacionados con las comunicaciones e investigaciones únicamente se conservarán durante el período de tiempo necesario, que **en ningún caso podrá superar los diez años**.

- Se **establece un sistema disciplinario de incumplimientos**, en el caso de que haya razones o indicios de que la comunicación se trate de una denuncia falsa o que se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento, y se informará al denunciante de los motivos de la desestimación. Tendrá consideración de denuncia de mala fe aquella en que el denunciante sea consciente de la falsedad de los hechos narrados, o actúe con manifiesto desprecio a la verdad.
- Se **revisa y actualiza periódicamente el sistema**, evaluando periódicamente el funcionamiento del canal de denuncias.

Se revisa anualmente el sistema para confirmar que este funciona adecuadamente. Esta revisión se llevará a cabo durante las auditorías internas de cumplimiento habituales.

2 Funcionamiento

2.1 ¿Cómo presentar una denuncia?

El canal interno de denuncias permite realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, o de las dos formas. La información se podrá realizar bien por escrito, a través de correo postal a la dirección canaldedenuncia@proconsi.com y verbalmente, por vía telefónica en el teléfono 987281906. En su caso, se advertirá al informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

A solicitud del informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días, solicitando la oportuna reunión mediante cualquiera de los medios establecidos en el párrafo anterior.

Al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

Las comunicaciones verbales, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, telefónicamente o mediante sistema de mensajería de voz, deberán documentarse de alguna de las maneras siguientes, previo consentimiento del informante:

- a) mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
- b) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo a la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

3. Los canales internos de información permitirán incluso la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

La presentación de comunicación o denuncia telemática se realizará de la siguiente forma:

Los pasos a seguir para presentar una denuncia serán los siguientes:

1. Acceder a la web de la organización, al apartado 'Buzón' y 'Canal de denuncia':
2. Leer el texto que acompaña al formulario para confirmar que lo que queremos comunicar es realmente la comisión de cualesquiera de las acciones u omisiones incluidas 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.
3. Completar el formulario disponible, con:
 - a. Nombre y apellidos del denunciante, siendo esta información opcional.
 - b. Descripción de la denuncia, incluyéndose todo el detalle posible que se considere.
 - c. Adjuntar archivo, en el caso de que se considere que son importantes para tramitar la denuncia.
 - d. Hacer clic en 'Enviar' para comunicar la denuncia.

2.2 ¿Cómo se tramita una denuncia?

Los pasos a seguir para la tramitación de una denuncia serán los siguientes:

1. Se recibe una denuncia a través del canal de denuncias establecido a tal efecto en la página web de PROCONSI (<https://www.proconsi.com/>).
2. Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de los **7 días naturales** siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
3. Si se conoce la identidad del denunciante, se podrá plantear la posibilidad de mantener una reunión con este último y, si se considera necesario, de solicitar al mismo información adicional.
4. Se informará a la persona afectada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, teniendo derecho esta última a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.
5. En todo momento se garantizará el respeto a la presunción de inocencia y el honor de las personas afectadas, así como el respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo a lo previsto en el Título VI de 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.
6. Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

Remisión, en su caso, al órgano o departamento competente, en caso de que los anteriores no lo fueran.

2.3 Plazo de resolución

Se dará acuse de recibo en un plazo de **7 días naturales** a partir de la recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

El plazo para terminar las actuaciones y dar respuesta al informante, en su caso, no podrá ser superior a **3 meses** desde la entrada en registro de la información.

Se deberá comunicar al denunciante el resultado final de toda investigación desencadenada por la denuncia.

2.4 Accesibilidad

El canal de denuncias está accesible a través de la página web: www.proconsi.com

3 Referencias normativas

- 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. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-4513>
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión <https://www.boe.es/doue/2019/305/L00017-00056.pdf>
- Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) (artículo 26 apartado 2 y artículo 325). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70002>

- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículo 259). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-4513>
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (artículo 24) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Control de cambios del documento

Versión	Fecha	Motivo del cambio
01	10/11/2023	Inclusión del procedimiento en la página web https://www.proconsi.com