



**Protocolo Corporativo del Canal de Denuncias
Para su información a todos los trabajadores y a sus
representantes legales**

Noviembre 2023

A

Introducción

La Ley 2/2023 Reguladora de la Protección de las Personas que informen sobre Infracciones Normativas y de Lucha contra la Corrupción obliga a la implementación de un Sistema Interno de Información (SII). Es decir, a disponer de un Canal de Denuncias Interno.

El Canal de Denuncias debe entenderse como un mecanismo abierto a la escucha de denuncias internas por medio del cual se generan vías de investigación y áreas de oportunidad para que la empresa mitigue el riesgo del incumplimiento normativo.

La página web de la empresa tiene habilitado un enlace que hace posible que cualquiera de sus empleados o terceras personas relacionadas con la empresa puedan realizar denuncias internas y conocer el estado de su gestión.

Si no fuera posible la gestión digital de dicho procedimiento, el denunciante podrá realizar su denuncia a través de la dirección postal de la empresa que puede encontrar en la web corporativa.

B

¿Quién puede hacer uso del Canal de Denuncias?



El Canal de Denuncias está a disposición de cualquier persona que tenga conocimiento de una infracción del ordenamiento jurídico cometida en el seno de la empresa.

En particular y a título enunciativo: Socios, directivos, empleados, personas contratadas en prácticas o en periodo de formación, personas responsables de la supervisión o asesoramiento externo, auditores de cuentas, contratistas o subcontratistas, proveedores, clientes y cualquier tercero que tenga relación con la empresa.

C

Hechos que pueden ser denunciados



El Canal de Denuncias permite recoger la información sobre cualquier infracción del ordenamiento jurídico producida en el seno de la empresa. A título enunciativo, las siguientes infracciones:

- ❖ Infracciones constitutivas de delito,
- ❖ Infracciones administrativas graves,
- ❖ Infracciones medioambientales,
- ❖ Infracciones urbanísticas,
- ❖ Infracciones contra la protección de datos de carácter personal,
- ❖ Infracciones que supongan quebranto para la Hacienda Pública,
- ❖ Infracciones que supongan quebranto para la Seguridad Social,
- ❖ Infracciones de derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo,
- ❖ Infracciones en el marco de una relación laboral ya sea con empleados, becarios o trabajadores en periodos de formación,
- ❖ Infracciones que supongan discriminación por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- ❖ Actuaciones de acoso laboral o sexual.
- ❖ Acciones de blanqueo de capitales.
- ❖ Actuaciones contra el Código Ético de la empresa.

D

Denuncias falsas



La realización de una denuncia falsa con temerario desprecio a la verdad o con clara actitud maliciosa constituye una infracción de la buena fe que ha de presidir las relaciones de trabajo en cualquier empresa.

Si un empleado utiliza el Canal de Denuncias de la empresa y realiza una denuncia falsa, se puede enfrentar a consecuencias legales. Según el artículo 456 del Código Penal, si se imputa un delito grave se castiga con la pena de prisión de seis meses a dos años y multa de doce a veinticuatro meses. Si se imputa un delito menos grave se castiga con la pena de multa de doce a veinticuatro meses.

E

Cómo interponer una denuncia



La finalidad de la denuncia es poner en conocimiento del responsable del anal de denuncias la existencia de hechos o conductas que supongan una infracción del ordenamiento jurídico vigente o del código ético de la compañía. Para ello, pueden ser utilizados los siguientes procedimientos: (1) Haciendo uso del canal de denuncias instalado en la página web corporativa; (2) Por email; (3) Por correo ordinario o (4) verbalmente.

F

Derechos del denunciante



La colaboración ciudadana resulta indispensable para la eficacia del derecho.

Tan relevante es la participación ciudadana que la ley se esfuerza en crear medidas que garanticen al denunciante la protección de determinados derechos:

- Derecho a ser oído. Ley 2/2023. Art. 9.2.
- Derecho a ser informado. Ley 2/2023. Art. 9.2.f).
- Derecho a comunicarse con el responsable de la denuncia. Ley 2/2023. Art. 9.2.e).
- Derecho al anonimato. Directiva UE 2019/1937; LO 3/2018.
- Derecho a la confidencialidad. Ley 2/2023. Art. 33.1.
- Derecho a la exhaustividad. Principio General del Derecho.
- Derecho a la resolución motivada. C.E. Art. 1.1.
- Derecho a la protección de datos. LOPD.
- Derecho a recibir una respuesta en un tiempo razonable. Ley 2/2023. Art. 9.2.d).

I

Derecho de anonimato y de confidencialidad



El denunciante tiene derecho a formular la denuncia de manera anónima. En tal caso, deberá hacerlo constar en el momento de interponer la denuncia. Sin embargo, la denuncia anónima presenta:

- ❖ Dificultad para obtener información adicional del denunciante.
- ❖ Dificultad para verificar la veracidad de la denuncia.
- ❖ Dificultad para proteger al denunciante de posibles represalias.

-
- ❖ Impedimento para que el denunciante reciba información sobre el seguimiento y estado de su denuncia.

G

Derecho del denunciante a recibir información



El denunciante tiene derecho a recibir información de las denuncias presentadas y, en particular, a recibir un acuse de recibo de su denuncia en un plazo razonable que no supere los siete días desde la recepción de esta.

Igualmente tiene derecho a recibir información sobre el seguimiento y el resultado de la investigación en un plazo razonable que no supere los tres meses desde el acuse de recibo, salvo que se trate de casos complejos que requieran una ampliación del plazo.

Una vez haya sido finalizada la instrucción de la denuncia el denunciante tiene derecho a recibir información sobre las medidas adoptadas.

F

Derechos del denunciado



La Ley 2/2023 garantiza al denunciado los siguientes derechos:

- Derecho a ser oído. Ley 2/2023. Art. 9.2.
- Derecho a ser informado. Ley 2/2023. Art. 9.2.f).
- Derecho a comunicarse con el responsable de la denuncia. Ley 2/2023. Art. 9.2.e).
- Derecho a la confidencialidad. Ley 2/2023. Art. 33.1.
- Derecho a la presunción de inocencia. Ley 2/2023. Art. 9.2.h).
- Derecho a la contradicción. Ley Enjuiciamiento Criminal.
- Derecho a la defensa y a la asistencia letrada. Ley Enjuiciamiento Criminal.
- Derecho al respeto y dignidad. Ley 2/2023. Art. 9.2. h).
- Derecho a la exhaustividad. Principio General del Derecho.
- Derecho a la resolución motivada. C.E. Art. 1.1.
- Derecho a la protección de datos. LOPD.
- Derecho a la ausencia de represalias. Ley 2/2023. Art. 36.
- Derecho a recibir una respuesta en un tiempo razonable. Ley 2/2023. Art. 9.2.d).

L

Conflicto de intereses



Admitimos como posible que en determinadas denuncias pudiere darse un conflicto de intereses en los que el responsable del canal de denuncias pudiera tener un interés personal o profesional que pudiera afectar a su objetividad o imparcialidad.

Para estos supuestos se establece el siguiente mecanismo de garantía:

- ❖ El responsable implicado en dicho conflicto de intereses deberá anunciarlo de forma expresa al órgano de administración de la empresa tan pronto como perciba de cualquier forma y por cualquier medio la existencia de conflicto o resulte requerido para ello por el órgano de administración.
- ❖ El responsable del sistema dejará constancia escrita de la existencia de dicho conflicto de intereses en el soporte digital del sistema.
- ❖ El responsable del Canal de Denuncias deberá declinar la gestión de la denuncia.

-
- ❖ En tales supuestos, el órgano de administración designará a una persona externa su-
plente para la gestión de dicha denuncia.
 - ❖ La persona excluida y relevada estará obligada a mantener la más absoluta confiden-
cialidad de cuanto haya tenido conocimiento con motivo de la denuncia presentada.

H

Prohibición de represalias



La Ley 2/2023 prohíbe expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia.

¿Qué se entiende por represalia? A título enunciativo, se entiende represalia:

- ❖ La suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral;
- ❖ La no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal;
- ❖ La imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascen-
sos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo;
- ❖ La no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que
el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido;
- ❖ La evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional;
- ❖ La inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sec-
torial que dificulten o impidan el acceso al empleo;
- ❖ La denegación o anulación de una licencia o permiso;
- ❖ La denegación de formación;
- ❖ La discriminación, o trato desfavorable o injusto que, de forma directa o indirecta, su-
pongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja
particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición
de denunciante o por haber realizado una revelación pública.
- ❖ Etcétera.

J

Límites a la información



La solicitud de información al denunciante y a las partes implicadas tiene unos lí-
mites que deben respetar los principios de proporcionalidad, necesidad y finali-
dad. En particular:

- ❖ La solicitud de información debe estar justificada por la relevancia y pertinencia de los
datos solicitados para la investigación y comprobación de los hechos denunciados, sin
que se puedan pedir datos innecesarios o excesivos.
- ❖ La solicitud de información debe respetar los derechos fundamentales de las personas
afectadas, como el derecho a la intimidad, a la protección de datos personales, a la
presunción de inocencia y a la defensa.
- ❖ La solicitud de información debe cumplir con las garantías legales y normativas esta-
blecidas para cada caso como, por ejemplo, el deber de confidencialidad o la seguri-
dad de los sistemas de información.

K

Derecho a la supresión de datos



El responsable del tratamiento deberá proceder a la supresión de los datos personales del sistema una vez hayan transcurrido tres meses desde su introducción, salvo que la finalidad de su conservación sea para dejar evidencia del funcionamiento del modelo de sistema de compliance o formen parte de procesos judiciales o de investigación necesaria por parte de las autoridades competentes.

M

Protección de datos



La empresa informa que la gestión de las denuncias formuladas podrá ser externalizada a profesionales especialistas con la finalidad de lograr los más altos estándares de profesionalidad, independencia y objetividad.

Los denunciantes deberán consentir de manera expresa al tratamiento de sus datos de carácter personal antes de formular su denuncia.

La empresa cumple con la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales y con el Reglamento General de Protección de Datos.

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición según lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos personales mediante el envío de un correo electrónico a la dirección: **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

Los datos de carácter personal facilitados con ocasión de la gestión del canal de denuncias obtenidos a resultas de la investigación interna correspondiente serán tratados únicamente para la gestión de las denuncias presentadas.

Los datos personales que no sean pertinentes para la tramitación de un caso específico se eliminarán inmediatamente.

1

Procedimiento. La formalización de la denuncia



El procedimiento se inicia con la formalización de la denuncia en la página web corporativa o mediante comunicación postal.

Si la denuncia es formulada a través de la página web, el sistema facilitará al denunciante un código que le permitirá acceder en cualquier momento para conocer el estado de su denuncia o para facilitar nuevos datos relacionados con la denuncia.

En el caso en que la denuncia fuera anónima deberá indicarlo.

Si la denuncia no es anónima, deberá dejar constancia de su nombre y DNI, datos de contacto, teléfono y dirección postal a efectos de recibir comunicaciones.

La denuncia deberá ser redactada en términos claros, comprensibles y completos, describiendo con el mayor detalle posible los hechos objeto de denuncia, así como la fecha y lugar en que tuvieron lugar los hechos informados.

El sistema establecido por la empresa permite que puedan ser acompañados documentos, videos o audios.

2

Procedimiento. Acuse de recibo



El responsable del Canal de Denuncias o, en su caso, el gestor externalizado designado al efecto deberá acusar recibo de la denuncia formulada mediante notificación

al denunciante en un plazo no superior a 7 días. La notificación deberá contener cualquiera de las siguientes resoluciones:

- ❖ Admisión de la denuncia por ser los hechos informados susceptibles de investigación.
- ❖ Inadmisión a trámite indicando cualquiera de las siguientes causas:
 - (a) Inconsistencia e imprecisión en las manifestaciones;
 - (b) Manifestaciones infundadas o inverosímiles;
 - (c) Inexistencia de infracción susceptible de ser investigada.

3

Procedimiento. Análisis preliminar



El responsable del Canal de Denuncias o, en su caso, el gestor externalizado designado al efecto deberá realizar un análisis preliminar de los hechos denunciados y valorar si cumplen con los requisitos y criterios establecidos. Los pasos a seguir serán:

- ❖ Verificar la identidad del denunciante.
- ❖ Comprobar que la denuncia contiene información suficiente y relevante sobre los hechos o conductas denunciadas, así como las pruebas o indicios que las respalden.
- ❖ Evaluar si los hechos o conductas denunciadas son constitutivos de una irregularidad, un incumplimiento o una infracción de la normativa aplicable o interna.
- ❖ Determinar si la denuncia es competencia del Canal de Denuncias o si debe ser derivada a otro órgano o entidad interna o externa.

4

Procedimiento. Pliego de descargos



El pliego de descargos del denunciado en el Canal de Denuncias es el documento en el que el denunciado puede alegar y defenderse de los hechos o conductas que se le imputan, aportando las pruebas o argumentos que considere oportunos.

El responsable del Canal de Denuncias o, en su caso, el gestor externalizado designado al efecto deberá conceder al denunciado el derecho a la defensa y a presentar descargos, contradiciendo las acusaciones y aportando aquellas pruebas que estime oportunas para demostrar su inocencia.

De igual manera, si fuere el caso, el denunciado dispondrá de la oportunidad de rectificar o reparar el daño causado y evitar una sanción mayor.

5

Procedimiento. Práctica de prueba



Podrán realizarse cuantas actuaciones se consideren necesarias para comprobar la veracidad y relevancia de los hechos denunciados, así como para determinar las posibles consecuencias que se puedan derivar. La valoración de la prueba implica:

- ❖ La admisión y valoración de las pruebas aportadas por el denunciante, el denunciado y las partes implicadas.
- ❖ La valoración de cualesquiera otras pruebas que surjan o se propongan durante el proceso de investigación.
- ❖ La aplicación de los principios de contradicción y audiencia.

-
- ❖ La conservación y custodia de las pruebas practicadas.

El rechazo de una prueba por su impertinencia o irrelevancia deberá ser motivada.

Las pruebas practicadas serán incorporadas al expediente.

El periodo de prueba deberá ser proporcional a la complejidad y gravedad de los hechos denunciados.

En todo caso, se procurará que el proceso de investigación concluya en el plazo de tres meses a contar desde la recepción de la denuncia.

6

Procedimiento. Informe Final



El informe final es el documento que recoge el resultado de la investigación de los hechos denunciados, así como las conclusiones, recomendaciones y medidas a adoptar al respecto. El informe final debe contener los siguientes elementos:

- ❖ La identificación de la denuncia y de las partes implicadas.
- ❖ La descripción de los hechos denunciados, así como de las pruebas practicadas que los respalden o contradigan.
- ❖ La valoración jurídica y ética de los hechos o conductas denunciados, así como su calificación como infracción o irregularidad, si procede.
- ❖ La propuesta de sanción o medida correctiva a aplicar, si procede, o el archivo de la denuncia, si no se ha podido comprobar su veracidad o relevancia.
- ❖ Las recomendaciones para mejorar los controles internos, las políticas o los procedimientos que hayan podido fallar o facilitar los hechos o conductas denunciados.

El informe final debe ser remitido al órgano de administración para su aprobación y ejecución, así como al informante y al denunciado, si se ha revelado su identidad, para su conocimiento y efectos.

7

Procedimiento. Intervención de expertos



El responsable del Canal de Denuncias durante la tramitación del procedimiento podrá valerse de expertos independientes especializados en la materia de que se trate.

La intervención de expertos en el procedimiento de investigación de una denuncia en el Canal de Denuncias debe respetar los principios y normas que rigen el funcionamiento del canal, así como las medidas de protección y confidencialidad que se establezcan para las partes implicadas.

En especial, se requerirá la intervención de expertos independientes en los siguientes casos:

- ❖ Cuando la persona o entidad que gestiona el Canal de Denuncias no disponga de los medios o recursos suficientes para realizar la investigación con las debidas garantías de objetividad, imparcialidad e integridad.
- ❖ Cuando la denuncia afecte a personas o áreas que tengan relación directa o indirecta con la persona o entidad que gestiona el Canal de Denuncias y exista un posible conflicto de intereses o una falta de independencia.

-
- ❖ Cuando la denuncia requiera un conocimiento técnico o especializado que no posea la persona o entidad que gestiona el Canal de Denuncias, y sea necesario contar con la opinión o el asesoramiento de un experto en la materia.