# POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

**Revisado por: D./Dña.** FLORES MENA, LUIS MIGUEL
Cargo: Responsable instructor

**Aprobado por: D./Dña.** FLORES MENA, LUIS MIGUEL
Cargo: Director gerente

## 1. PRESENTACIÓN

Este documento tiene por objeto establecer un canal de denuncias para todos los empleados, proveedores, clientes y terceros que tienen relación directa con nuestra organización, a los efectos de instruir y resolver denuncias por conductas antijurídicas o delictivas.

Nuestro canal de denuncia garantiza, igualmente, la confidencialidad de los denunciantes y de las personas afectadas, así como de las comunicaciones. De igual forma, la presunción de inocencia estará siempre presente para las personas afectadas o denunciados, como indica nuestro Ordenamiento Jurídico.

Las denuncias se podrán presentar a través de nuestro canal de denuncias o mediante correo postal. En el caso de que dicha denuncia sea enviada mediante este último medio, ésta se trasladará a nuestro canal para ser tratada y evaluada.

Finalmente, nuestro canal de denuncias estará abierto y puesto a su disposición en todo momento, es decir, veinticuatro horas al día y siete días a la semana.

## 2. PRINCIPIOS INSPIRADORES

Los principios inspiradores que rigen nuestro canal de denuncias son los siguientes:

1. **Accesibilidad:** Se podrá acceder al canal de denuncias, a través, del logo SMZDenuncias situado en nuestra página web. Haciendo clic en dicho logo accederá a la pantalla de denuncias o, si lo desea, se podrá bajar el formato para poder enviarnos dicha denuncia mediante correo postal.

2. **Transparencia:** Esta forma de actuar será pública ya que se comunicará a todos los empleados, clientes y grupos de interés de la existencia de nuestro canal de denuncias.

3. **Buena fe:** Como no puede ser de otra forma, en nuestra empresa solo se resolverán aquellas denuncias que se hayan formulado de buena fe.

4. **Confidencialidad:** Uno de los principios rectores sobre los que se sustenta nuestro canal de denuncias es la confidencialidad. Las denuncias se podrán llevar a cabo de forma confidencial o anónima. No obstante, los datos de los denunciantes se deberán comunicar a petición de los organismos administrativos o judiciales si fueran solicitados por estos órganos.

5. **Imparcialidad:** La presunción de inocencia y la objetividad, guiará la tramitación y gestión de la denuncia.

6. **Eficiencia:** Una vez comprobados por partes del Responsable Instructor que la denuncia cumple con todos los requisitos, se llevará a trámite.

En el caso de denuncias que vulneren los principios establecidos y sean irrespetuosas, tanto en su contenido como en su forma, la empresa desestimará tramitar la denuncia comunicando al demandante los motivos que han llevado a tomar dicha decisión.

## 3. PROCEDIMIENTO

La empresa ha habilitado el logo SMZDenuncias, situado en su página web, para que pueda interponer la correspondiente denuncia. Para ello, deberá hacer clic en dicho logo, accediendo a la opción: “Denuncias”.

Si usted lo desea, podrá descargarse el modelo de denuncias para remitirnos dicha denuncia a través de correo postal. Una vez recibida, la incorporaremos a nuestro canal de denuncias e iniciaremos los trámites pertinentes.

La tramitación de la denuncia pasará por las siguientes fases:

### 3.1. Recepción y admisión a trámite de la denuncia.

A cada denuncia se le asignará un código y la fecha en la que se interpuso.

Al demandante, le haremos llegar el código asignado para que pueda entrar en el canal de denuncias y seguir la evolución de las investigaciones realizadas.

El denunciante deberá recibir un acuse de recibo, dentro de los siete días siguientes a la interposición de la denuncia, para dejar evidencia de dicha interposición, así como el contenido de la misma.

Es importante destacar, que el denunciante puede renunciar a recibir el acuse de recibo para evitar posibles represalias o que se vulnere su anonimato.

Para poder llevar a trámite una denuncia, ésta debe estar debidamente cumplimentada, describiendo, lo más detalladamente posible, el hecho delictivo, indicando, al menos, la siguiente información:

- En qué consiste la conducta potencialmente delictiva.
- Departamentos o posibles personas implicadas.
- Fecha aproximada en que ocurrió el hecho.
- Área de actividad afectada.
- Indicios y pruebas sobre los que se basa la información.

Las denuncias se clasificarán por orden de importancia, siendo el 5 la de mayor importancia y el 1 la de menor importancia. Los motivos de mayor importancia serán los siguientes:

- Situaciones que supongan un riesgo en la continuidad del negocio.
- Situaciones que, de conocerse fuera, pudiera causarle un daño irreparable a esta.
- Situaciones que puedan dar lugar a eventuales responsabilidades penales, tanto para le empresa como para sus directivos.
- Número elevado de personas o áreas afectadas por los hechos denunciados.

### 3.2. Instrucción.

Si el responsable instructor considera, en el plazo de tres días al establecimiento de la denuncia, que hay indicios y motivos suficientes, iniciará la correspondiente investigación.

La instrucción puede incluir:

- Entrevistas personales con el demandante.
- Entrevistas con el demandado(s).
- Análisis de la información.
- Petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a la empresa.
- Otras acciones.

Se dará audiencia, a todas las personas afectadas para que puedan formular alegaciones y, en su caso, aportar las pruebas que consideren pertinentes. Dicha audiencia, tendrá lugar en tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

El responsable instructor determinará el tiempo necesario para realizar todas las investigaciones, no pudiendo excederse de tres meses desde:

- La recepción de la denuncia, o
- En el caso de que no se le remitiera al denunciante acuse de recibo, tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de presentarse la denuncia.

Es importante destacar, que en determinados casos de especial complejidad que requieran una ampliación de plazo, este se podrá extender hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

### 3.3. Resolución

Una vez realizadas todas las pesquisas necesarias y finalizada la fase de instrucción, se pueden dar dos situaciones:

**a) Que no se quede acreditada la comisión de una infracción.**

Si se determina que no ha quedado acreditada la comisión de ninguna irregularidad o acto contrario a la legalidad, se acordará dar por concluido ex expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo. De dicha decisión se le informará al interesado.

**b) Si se considera acreditada la existencia de infracción.**

En este caso, el responsable instructor emitirá un informe dirigido a la Dirección de la empresa para que tome las decisiones oportunas (si procede) con el fin de depurar responsabilidades.

A su vez, en el caso de que la denuncia no haya sido anónima, se le entregará una copia del informe al denunciante.

## 4. CONSERVACIÓN

La información se alojará y conservará de acuerdo con los requerimientos legales que en esta materia resulten de aplicación en cada caso. El tratamiento de datos personales será, igualmente, adecuado a las legislaciones aplicables en la materia. Se considerarán igualmente, los posibles requerimientos de Administraciones públicas, juzgados y tribunales, en los plazos establecidos por la legislación en vigor, y únicamente durante el plazo de prescripción de las acciones que se puedan derivar del tratamiento en cuestión.

Los datos personales relacionados con la denuncia (denunciante, empleados, terceros afectados) se conservarán únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para decidir sobre la procedencia o no de iniciar una investigación en torno a los hechos denunciados.

Transcurridos tres meses (pudiendo ampliarse a seis meses dependiendo de la complejidad de la investigación) desde la introducción de los datos personales de las personas afectadas por la denuncia, se procederá a su supresión del canal de denuncias, salvo que se adviertan indicios razonables de conductas delictivas, en cuyo caso, se informará a las autoridades judiciales.

Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada y se conservarán durante un plazo máximo de tres meses.

El informe con las conclusiones correspondientes a la instrucción se conservará durante un plazo máximo de cinco años, si bien será convenientemente bloqueado para evitar su manipulación.

## 5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

Los denunciantes gozarán de protección frente a amenazas y tentativas de represalia por parte de la empresa.

Dichas medidas se aplicarán también a los denunciantes o facilitadores, a lo compañeros de trabajo y familiares del denunciante que mantengan una relación laboral con el denunciado y a las entidades jurídicas que sean propiedad del denunciante cuando puedan verse afectadas por la denuncia.

También gozarán de protección aquellos que hayan revelado públicamente la supuesta infracción ante un peligro inminente o manifiesto para el interés público, existan escasas probabilidades de que se dé un tratamiento efectivo a la denuncia o exista un riesgo de ocultación o destrucción de pruebas.

No se protegerán a aquellos denunciantes que comuniquen información que ya esté disponible para el público o que esté basada en rumores y habladurías no confirmadas.

## 6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIADOS Y AFECTADOS POR LA DENUNCIA

Los denunciados o afectados por la denuncia también contarán con protección, en particular para garantizar que gocen, plenamente, de su derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, así como a la presunción de inocencia y al derecho de defensa, incluso el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente.

Se garantiza la protección de la identidad de los denunciados y afectados por la denuncia hasta la tramitación del expediente.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la gestión del canal de denuncias, se dará cumplimiento a la normativa legal sobre protección de datos de carácter personal, teniendo en cuenta que la empresa deberá implantar las medidas de seguridad de los datos personales que resulten de aplicación según el nivel de riesgo establecido para el Canal de Denuncias o, en su caso, las medidas que resulten obligatorias en virtud de la normativa legal aplicable.

Cualquier interesado podrá acceder a nuestra política de privacidad, situada en nuestra página Web.

## 8. PUBLICIDAD

La Dirección de la empresa y sus empleados deberán velar por la debida difusión de esta Política y de la existencia del Canal de Denuncias.

## 9. ENTRADA EN VIGOR

Esta Política entrará en vigor a partir de su aprobación por parte de la dirección de la empresa.