PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Revisado por: D./Dña. MARIA ASUNCION RAMOS RUA
Cargo: Responsable instructor

Aprobado por: D./Dña. MARIA ASUNCION RAMOS RUA
Cargo: Director gerente

La dirección de la empresa aprueba y documenta por escrito este procedimiento que regula el canal de denuncias, detallando el funcionamiento del sistema en todos los extremos que se relacionan a continuación.

1. OBJETO

El Canal de Denuncias tiene como objeto otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informe sobre alguna de las acciones u omisiones constitutivas de un posible delito.

Ámbito material de aplicación

El Canal de Denuncias deberá protege a las personas físicas que informen sobre:

a. Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, y

b. A las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave y que, por lo tanto, impliquen un quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Ámbito personal de aplicación

El Canal de Denuncias estará a disposición de:

1. Los informantes que hayan obtenido información sobre la(s) infraccione(s) cometidas en un contexto laboral o profesional, como por ejemplo trabajadores por cuenta ajena, autónomos, etc.

2. Informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenidas en el marco de una relación laboral ya finalizada, como por ejemplo voluntarios, becarios, etc.

Divulgación

El canal de denuncias será divulgado entre todos los empleados y personas que están vinculadas a la empresa. La información sobre su existencia debe figurar en todos los contratos que la empresa suscribe (empleados, proveedores, clientes, colaboradores externos, etc.) así como en su página web (si existiera).

Tanto los denunciantes como los denunciados deben ser informados previamente de la existencia del canal de denuncias y del tratamiento de los datos que conlleva la formulación de una denuncia, así como de las consecuencias que para el denunciado puede ocasionar dicha denuncia.

2. CARACTERÍSTICAS

Consentimiento

Para implantar el sistema de denuncias internas no es necesario contar con el consentimiento de los trabajadores de la empresa. Tampoco es necesario el consentimiento de dichos trabajadores para la comunicación a terceras partes de los datos de la denuncia, con el fin de que investiguen los hechos denunciados.

Así pues, la implantación de un canal de denuncias no requiere el consentimiento de los interesados siempre que exista con ellos un vínculo contractual y se les informe de la existencia de dicho sistema, quedando esa información incorporada a la relación contractual establecida.

Interposición de denuncias

El canal de denuncias debe estar a disposición de cualquier interesado que tenga relación con la empresa, utilizando para ello el logo SMZDenuncias situado en la página Web de la empresa. Haciendo clic en dicho logo, accederá al formulario de denuncia.

Es importante tener en cuenta que los hechos denunciados deben tener una implicación directa en la relación que exista entre el denunciante y el denunciado. Es decir, dichos hechos deben estar dentro de los indicados en el ámbito material de aplicación, quedando estos restringidos a actos penales y administrativos considerados graves o muy graves.

Doble investigación

En este sentido la denuncia realizada puede tener una doble vertiente:

- Por una parte, se debe verificar si el comportamiento del denunciado es realmente irregular.
- Y por otro lado, se debe comprobar si el denunciante ha comunicado una denuncia falsa, y en este caso se debe aclarar si se trata de un simple error o por el contrario ha actuado de mala fe y con ánimo de perjudicar al denunciado.

Confidencialidad

Es determinante garantizar al denunciante la confidencialidad de la información durante todo el proceso. En este sentido, el término confidencialidad hace referencia a todos los extremos de la denuncia, tales como datos del denunciante, hechos, y personas cuya conducta o actuación pueda ser constitutiva de delito. Dicha confidencialidad podrá ser suspendida cuando el conocimiento de los hechos sea requerido por los jueces, tribunales o autoridad competente.

Denuncias anónimas

Se permiten realizar denuncias anónimas, en todos los casos.

Represalias

El denunciante debe tener claro que además de la confidencialidad de sus datos identificativos, también se le garantiza que no puede ser objeto de ningún tipo de represalia por el hecho de denunciar. En este sentido se le debe informar al denunciante que, en el caso de estar relacionado con los hechos denunciados, la denuncia realizada tendrá un carácter atenuante para él, como consecuencia de la confesión anterior al descubrimiento al delito y por disminución de sus efectos.

3. COMITÉ DE DENUNCIAS

Independencia

El comité de denuncias debe hacer cumplir el procedimiento de denuncias y garantizar una eficaz gestión del sistema.

Tiene que ser un órgano totalmente independiente dentro de la empresa, e integrado por los responsables de las principales áreas o departamentos de la empresa. Dicho comité de denuncias deberá nombrar a un responsable instructor que será quien lleve el peso de la investigación.

En el caso de que un miembro del comité esté implicado en una denuncia, este deberá abstenerse de participar en el tratamiento de la misma y comunicar inmediatamente al comité de esta circunstancia.

Funciones

Las funciones del comité de denuncias son las siguientes:

- Recepcionar la denuncia.
- Decidir si la denuncia se desestima o se tramita.
- Designar por cada denuncia al responsable instructor que inicialmente siempre será el mismo.
- Aprobar y motivar las excepciones al procedimiento.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el Reglamento (UE) 2016/679 y por la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, así como en el resto de normativa aplicable.
- Informar al Consejo de Administración o Director Gerente.
- Nombrar un secretario para que levante acta de las reuniones.

Responsable instructor

El responsable de instrucción tendrá las siguientes funciones:

- Designar al instructor que llevara a cabo la investigación de cada denuncia (si procede).
- Marcar actuaciones, prioridades y plazos de ejecución.
- Aprobar el informe emitido por el instructor con el resultado de la investigación.
- Comprobar el cumplimiento de la implantación de las medidas de seguridad establecidas por el Reglamento (UE) 2016/679 y el Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos, así como en la normativa concordante que resulte de aplicación.
- Comprobar que se están llevando todas las medidas necesarias para evitar que el demandante sufra represalias por parte de la empresa.

4. INFORMACIÓN A INTERESADOS

Deber de información al denunciante

El canal de denuncias debe de prever facilitarle al denunciante la siguiente información:

- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados (testigos) en la investigación o jueces y tribunales.
- Consecuencias de realizar una denuncia falsa o con mala fe.
- No tomar represalias por parte de la empresa.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos que le asisten en materia de protección de datos.
- Comunicar que la tramitación de la denuncia podrá ser anónima.

Deber de información al denunciado y terceros implicados

La empresa deberá informar dentro de los 3 meses siguientes, contados desde el día en que se recibe la denuncia, tanto a la persona denunciada como a las terceras partes implicadas (afectados, testigos, etc.).

Este deber de información no implica revelar la identidad del denunciante o datos que permitan deducir su identidad, si no la siguiente información:

- Que ha sido denunciado a través del canal de denuncias.
- Los hechos denunciados.
- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados en la investigación o jueces y tribunales.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos que le asisten en materia de protección de datos.

El responsable instructor deberá celebrar reuniones con todas las partes cuando lo estime necesario, dentro del periodo de tres meses, con el fin de no entorpecer la investigación.

5. 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:

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

6. 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.

7. EJERCICIO DE DERECHOS POR EL DENUNCIADO

Acceso.

El derecho de acceso del denunciado solo le permite obtener información de sus datos personales, y nunca sobre los datos identificativos del denunciante u otros terceros, pues de lo contrario estaríamos ante un supuesto de cesión de datos sin consentimiento.

Rectificación.

El derecho de rectificación podrá ejercerse por el denunciado sobre aquellos datos personales propios que no sean exactos o que se hayan modificado.

Supresión.

El derecho de supresión no podrá ser ejecutado durante la tramitación de la denuncia.

Oposición.

El denunciado no puede oponerse a que sus datos sean tratados en el sistema de denuncias.

Limitación.

El denunciado podrá ejercer el derecho de limitación del tratamiento de sus datos personales mientras se tramita la denuncia, en aquellos supuestos en que se haya impugnado la exactitud o bien sean necesarios para la defensa de sus intereses.

Portabilidad.

El denunciado podrá ejercer el derecho de portabilidad de sus datos mientras se esté investigando la denuncia, si bien podrán seguir siendo tratados con la exclusiva finalidad de resolver la denuncia.

Oposición a la toma de decisiones individuales automatizadas.

El denunciado podrá ejercer este derecho durante la tramitación de la denuncia.

Obligación de contestar.

Con independencia de cualquier derecho solicitado por el denunciado, la empresa está obligada a contestar al interesado siempre que la petición se haya realizado en tiempo y forma.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. PUBLICIDAD

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

12. ENTRADA EN VIGOR

Este procedimiento entrará en vigor a partir de su aprobación por parte de la dirección de la empresa.