



PROTOCOLO
CANAL DE DENUNCIAS

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN	3
3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN	4
4. ORGANOS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL	5
5. GESTION DE LAS DENUNCIAS.	5
5.1 <i>Interposición de denuncias</i>	5
5.2 <i>Recepción de denuncias</i>	6
5.3 <i>Comprobación de la denuncia</i>	6
5.4 <i>Proceso de investigación</i>	7
5.5 <i>Conclusión / Resolución</i>	8
5.6 <i>Comunicación al denunciante y denunciado</i>	8
6. COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO	9
7. VIGENCIA	9
8. ACTUACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS	9
9. ANEXOS	10

1. OBJETO

De conformidad con la legalidad vigente, y en aras de fomentar una cultura corporativa basada en el cumplimiento ético y normativo, así como para prevenir, descubrir y reaccionar frente a las infracciones de la ley, DISEPROSA habilita un canal de denuncias, para las empresas del grupo.

El canal de denuncias es una herramienta de comunicación que permite que tanto el personal interno de DISEPROSA, como terceros, puedan poner en conocimiento de la entidad cualquier situación de incumplimiento con la ley, o normas internas, mediante la comunicación de situaciones de riesgo o de incumplimiento ético o normativo

A través del presente Protocolo, elaborado en colaboración con el Comité de Empresa, se describe el funcionamiento y requisitos a los que se sujeta el canal de denuncias, y se desarrolla el procedimiento que debe seguirse para su correcta gestión, así como para la investigación y, en su caso, sanción de las infracciones cometidas.

La finalidad de este protocolo es la regulación de un mecanismo esencial para garantizar el cumplimiento de las normas, que permite a la entidad prevenir posibles incumplimientos y corregir aquellos que sean detectados.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación a todas aquellas personas que forman parte de la entidad, ya sean directivos o trabajadores, así como terceros (proveedores, clientes y otros), que puedan tener conocimiento de cualquier incumplimiento de las normas jurídicas o de las normas internas de la entidad.

DISEPROSA pone a disposición de todos los miembros de la Organización el Canal Ético o Canal de denuncias como cauce confidencial para:

- I. Comunicar las malas prácticas e incumplimientos éticos y normativos de los que tuvieran conocimiento.
- II. Observar comportamientos, conductas o áreas de riesgo.
- III. Informar sobre sospechas razonables, sobre infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que muy probablemente puedan producirse en la entidad.
- IV. Plantear dudas y consultas o proponer mejoras en los sistemas de control interno existentes.

A tal efecto, quedan fuera del ámbito de aplicación del canal de denuncias las comunicaciones referidas a cuestiones de índole puramente laboral y/o de gestión de recursos humanos, así como temas de índole comercial que no afectan de forma razonable la relación comercial o profesional entre DISEPROSA y sus clientes, proveedores o terceros con los que mantiene una relación directa.

Dichas cuestiones deberán ser canalizadas a través de otros cauces ordinarios, como el Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Compras, etc.

3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Con el objeto de conseguir un máximo nivel de implicación y seguridad para con la persona que desee poner en conocimiento una infracción o conducta irregular a través del Canal de Denuncias, así como para con la persona afectada, DISEPROSA pondrá los medios necesarios para que dichas comunicaciones vertidas al Canal de Denuncias sean tratadas con la mayor confidencialidad por parte de todos los implicados en la investigación y resolución de la misma.

- **Garantías del denunciante**
Imprescindibles para la efectividad del canal, ya que su inexistencia desincentivaría la utilización del mismo, ante el conocimiento de una conducta impropia en la entidad que suponga un incumplimiento normativo.
 - **Confidencialidad:** el canal de denuncias implantado permite y garantiza la confidencialidad del denunciante y de las comunicaciones.
 - **Indemnidad frente a represalias.** La denuncia efectuada no puede dar lugar a represalias contra el denunciante. Por tanto, la entidad no podrá imponer ninguna sanción al empleado denunciante que esté motivada o guarde relación con la denuncia.
 - **Derecho a ser informado del resultado y seguimiento de la denuncia.**

- **Garantías del denunciado**
El Canal garantiza también los derechos del denunciado y de otras personas que puedan verse afectadas.
 - El denunciado tiene derecho a conocer la existencia de una denuncia en su contra.
 - El denunciado tiene derecho a ser oído en el expediente y a efectuar las alegaciones que considere procedentes.
 - Los hechos denunciados han de ser ciertos, estando totalmente prohibidas las denuncias falsas. Si la denuncia resultara ser falsa, la entidad podrá aplicar una sanción al denunciante.

- **Garantías de otros afectados o implicados**
Pueden existir terceros implicados en los hechos, que pueden ser afectados, testigos etc., cuyos derechos también deben ser protegidos.
 - Se garantiza la protección de la intimidad y dignidad de las demás personas que puedan resultar implicadas.
 - El denunciante debe asegurarse de que la información consignada en la denuncia, en relación al incumplimiento producido, es correcta, ya que podría afectar a otras personas diferentes del denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la denuncia, así como las acusaciones manifestadas podrán ser facilitadas a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

El envío de información de carácter personal a través del Canal de Denuncias supone el consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de tales datos de carácter personal.

4. ORGANOS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL

Se ha designado a la directora de Recursos Humanos como Responsable del Sistema, que se encargará de la recepción de las denuncias, su análisis, investigación y, en su caso, la incoación de un expediente, propuesta de medidas cautelares y propuesta de resolución.

La Responsable del sistema desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la entidad, sin recibir instrucciones de ningún tipo y disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlos a cabo.

Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar, serán puestas en conocimiento de la Junta Directiva de la entidad.

Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, será notificada a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI), regulada en la Ley 2/2023, o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

5. GESTION DE LAS DENUNCIAS.

5.1 Interposición de denuncias

DISEPROSA dispone de las siguientes vías de comunicación para la interposición de denuncias:

a) Formulario / aplicativo web

Se habilita un apartado específico en la página web, denominado “Canal de Denuncias”, en el que se incluye un aplicativo a través del cual se podrán interponer denuncias en forma escrita mediante un sistema de formulario simple.

b) Denuncias interpuestas vía correo postal ordinario.

Asimismo, las denuncias que sean interpuestas en forma escrita podrán ser presentadas mediante correo postal ordinario a la siguiente dirección Calle Fuencarral, 45 -5ºpl – 28004 de Madrid.

Las denuncias recibidas deberán contener los datos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de los hechos denunciados, como mínimo los siguientes requisitos:

- Exposición clara y detallada de los hechos, concretando en lo posible la vulneración apreciada.
- Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.
- Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho.

- Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia.
- Lugar, fecha.

En el caso de querer realizar comunicaciones verbales se podrán realizar mediante reunión presencial dentro de un plazo máximo de siete días desde la solicitud de la reunión, y las mismas serán grabadas, advirtiendo al informante, en el caso de optar por esta vía de comunicación, de que se procederá a la grabación de su comunicación e incluso a su transcripción.

5.2 Recepción de denuncias

La recepción de cualquier denuncia, observación o alerta de posible riesgo conlleva necesariamente su anotación en una base de datos, siéndole asignado un código de identificación. Se adjunta como Anexo un modelo de registro, donde se ordenarán y documentarán todas las comunicaciones, haciendo seguimiento del desarrollo de sus cometidos.

No se dejará ninguna denuncia, observación o alerta de posible riesgo sin atender.

En el plazo máximo de siete días a partir de la recepción, se dará acuse de recibo de la denuncia a la persona denunciante, salvo que la denuncia sea anónima, o se haya renunciado a recibir comunicaciones.

5.3 Comprobación de la denuncia

Registrada la denuncia, la Responsable del Sistema, deberá comprobar si la misma expone de forma clara y evidente hechos constitutivos o no de infracción, irregularidad o incumplimiento de la normativa legal vigente, o de la normativa interna de la entidad.

En función del resultado de dicha comprobación, la Responsable del Sistema decidirá en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la denuncia, una de las siguientes

- a) **Inadmitir la denuncia.** Por medio de resolución motivada, se acordará la inadmisión de la denuncia cuando:
 - (i) los hechos relatados en la denuncia carezcan de toda verosimilitud
 - (ii) los hechos denunciados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico ni vulneren las políticas, normas o procedimientos; o incluso siéndolo, no supongan una afectación real al interés general o al correcto funcionamiento de la sociedad.
 - (iii) La denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido de forma ilícita.

(iv) La denuncia sea mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o debidamente investigada.

La inadmisión será notificada al denunciante en el plazo de cinco días hábiles, salvo que la denuncia fuera anónima o el denunciante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

b) **Admitir a trámite la denuncia**, en cuyo caso deberá determinar si la denuncia debe ser tramitada de forma urgente, de lo que se dejará constancia a los efectos oportunos.

La admisión de la denuncia será notificada al denunciante salvo que la denuncia fuera anónima o el denunciante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

En caso de que la denuncia se dirija contra la Responsable del Sistema, o en caso de concurrir cualquier circunstancia que genere un conflicto de interés, esta persona se abstendrá de intervenir en la decisión de admisión o inadmisión de la denuncia, así como de todo lo concerniente al proceso de investigación, evaluación y decisión sobre la misma.

5.4 Proceso de investigación

Si de la denuncia se desprendieran indicios sobre su fundamento, se dará traslado al denunciado en un plazo no superior a diez días hábiles para que éste formule, en su caso, las alegaciones oportunas en los tres días siguientes hábiles.

Asimismo, se tramitará la apertura de una investigación interna, en la que se delimitará un plan de actuación en el que se practicarán las pruebas necesarias para una eficaz investigación de los hechos (entrevistas a implicados, solicitud de documentos, obtención de información a través de otras personas o de fuentes externas, etc.), con las debidas medidas de transparencia y confidencialidad.

El proceso de investigación se llevará a cabo con el máximo rigor para comprobar la veracidad de los hechos, respetando la presunción de inocencia y los demás derechos que asisten a las personas denunciadas.

Durante la tramitación del procedimiento, la Responsable del Sistema podrá adoptar, por propia iniciativa, las medidas cautelares procedentes dirigidas al cese inmediato del incumplimiento normativo que se estuviese produciendo.

La duración del proceso de investigación será de tres meses desde la recepción de la denuncia, plazo que podrá prorrogarse por otros tres meses más en caso de que la investigación requiera de diligencias de averiguación más complejas o que requieran mayores actuaciones.

5.5 Conclusión / Resolución

Concluida la investigación se emitirá un informe de los procedimientos realizados, que contendrá al menos,

- Una exposición de los hechos denunciados junto con el código de identificación de la denuncia y la fecha de su recepción.
- La clasificación de la denuncia como urgente a efectos de conocer su prioridad o no en su tratamiento.
- Las actuaciones realizadas con el fin de esclarecer los hechos, la valoración de las pruebas practicadas y de los indicios obtenidos.
- Las conclusiones de las instrucciones, con la identificación de la debilidad que, en su caso, haya provocado la situación y propuesta de plan de acción frente a la debilidad identificada.

Tras este informe se adoptarán alguna de las siguientes decisiones:

- a) El archivo de la denuncia si se comprueba que el incumplimiento normativo no se ha producido.
- b) Las medidas correctoras o sancionadoras que procedan si resultase acreditado el incumplimiento normativo.

Estas medidas, en función de resultado que haya arrojado la investigación y el expediente tramitado, pueden consistir en la imposición de alguna sanción de acuerdo con lo establecido en la normativa interna, o en el traslado al juez o a la fiscalía de los hechos por su carácter penal, así como, en su caso, la adopción de las medidas preventivas que se estimen oportunas para evitar que incumplimientos similares se vuelvan a producir.

5.6 Comunicación al denunciante y denunciado

El denunciante deberá ser informado del resultado de la denuncia efectuada, en un plazo de tres meses o en un plazo de seis meses, en caso de que se haya acordado la prórroga del mismo por razón de las investigaciones a efectuar, conforme a lo anteriormente señalado al respecto.

Asimismo, se informará al denunciado sobre la investigación desarrollada y las conclusiones alcanzadas; que podrá ser complementaria a aquellas otras comunicaciones en las que se notifique al denunciado la adopción de las medidas contractuales, disciplinarias o judiciales oportunas.

6. COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se han adoptado las siguientes medidas de difusión:

- Notificación a todos los empleados de la existencia del Canal de Denuncias a través de una circular informativa remitida por correo electrónico.
- Puesta a disposición del protocolo del Canal de Denuncias a través de la página web corporativa.
- Entrega del presente documento a las nuevas incorporaciones en el momento de la contratación.

7. VIGENCIA

El presente Protocolo entrará en vigor desde su aprobación por parte de la Dirección y el Comité de Empresa, y será aplicable en los términos establecidos, y hasta que no se apruebe su actualización, revisión o derogación.

El presente Protocolo será revisado y actualizado cuando proceda, con el fin de adaptarlo a los cambios normativos, así como cualesquiera cambios que puedan surgir en el modelo de negocio, garantizando en todo momento su efectiva implantación.

8. ACTUACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales recabados de los empleados y terceros en el marco del Canal de Denuncias serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias y, si procede, investigar la realidad de los hechos denunciados, dando cumplimiento así, a la exigencia legalmente establecida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales, expresamente con lo dispuesto en el artículo 24.

Los datos personales de quien formule la comunicación (denuncia) 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.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos, por parte de la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada.

El acceso a los datos personales de quien realiza la comunicación, del resto de empleados y terceros recabados en el marco de la investigación de una denuncia, quedará limitado a la Responsable de la

gestión del Canal de Denuncias. En caso de que pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, podrá tener también acceso el Departamento de RRHH encargado de ejecutar la correspondiente sanción.

Tanto el denunciante como el denunciado serán informados debidamente, en cada caso, de los encargados designados que van a tener acceso a sus datos. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales o administrativos que, en su caso, procedan.

Por aplicación de los artículos 12 a 18, ambos inclusive, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales las personas interesadas podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y revocación mediante una comunicación trasladada a esta entidad.

No obstante lo anterior, el derecho de acceso del denunciado estará limitado a sus propios datos de carácter personal, no teniendo acceso en ningún caso -dado el carácter confidencial del Canal de Denuncias- a los datos sobre la identidad del denunciante. Asimismo, se reconocerá dicho derecho siempre que ello no constituya un ejercicio fraudulento de los mismos, o que hacerlo implique poner en grave riesgo el resultado de la investigación.

Los datos personales recabados en el marco del Canal de Denuncias:

- Se limitarán a los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias y, si procede, comprobar la realidad de los hechos denunciados.
- Serán tratados en todo momento de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos, en relación a la investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia.
- No se utilizarán para fines incompatibles.
- Serán adecuados y no excesivos en relación con las citadas finalidades.

9. ANEXOS

1. Modelo de registro.

