

**CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN:  
PRINCIPIOS GENERALES Y PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

El siguiente documento es aplicable a las siguientes empresas del Grup Montaner.

TEMPORAL QUALITY EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL SL	B60732047
SERVEIS EXTERNS DE SUPORT POL MARK SL	B62244587
SERVICIOS EXTERNOS DE SOPORTE TQ SERVICIOS SL	B66228602
APSALABO SL	B65335275
GRUPO MONTANER Y ASOCIADOS SA	A59113969
GRUPO MONTANER FORMACION SL	B63113252
HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADA 1973 SL	B64910268
FUNDACIO MONTANER	G62519206

En adelante, se referirá al conjunto de las mismas como “empresa” o “Grup Montaner”.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
  2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
  3. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN
    - 3.1 DEFINICIÓN Y VÍAS DE COMUNICACIÓN
    - 3.2 DEBER DE COMUNICACIÓN
    - 3.3 HECHOS DENUNCIABLES
    - 3.4 PRINCIPIO, GARANTÍAS Y DERECHOS DEL PROCEDIMIENTO
      - 3.4.1 DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE
        - Derecho a la protección
        - Prohibición de represalias
        - Derecho a recibir información
        - Derecho a elección
        - Derecho al anonimato
        - Derecho a la confidencialidad
        - Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable
        - Derecho a la información limitada
      - 3.4.2 DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA
        - Derecho a recibir información
        - Derecho a la presunción de inocencia y al derecho a la defensa
        - Derecho a la confidencialidad
        - Derecho a una investigación transparente
      - 3.4.3 DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
        - Información de protección de datos
        - Ejercicio de derechos
        - Comunicación a terceros
        - Supresión
        - Conservación
    - 3.5 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS
      - 3.5.1 COMITÉ DE CONDUCTA
      - 3.5.2 COMUNICACIÓN
      - 3.5.3 RECEPCIÓN Y ANÁLISIS
      - 3.5.4 INVESTIGACIÓN
      - 3.5.5 RESOLUCIÓN
    - 3.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
  4. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN
  5. DIVULGACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN
  6. FLUJO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES
- ANEXO I. PROTOCOLO DE ACOSO
- ANEXO II. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA
- ANEXO III. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN LLAMADA
- ANEXO IV. PROCEDIMIENTO REUNIÓN PRESENCIAL
- ANEXO V. PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES POR ESCRITO
- ANEXO VI. PAUTAS ENTREVISTAS

## 1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es establecer los principios generales y pautas de funcionamiento del Canal interno de información, canal de comunicación o de denuncias. Así pues, se regula la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las comunicaciones sobre presuntas irregularidades o incumplimientos cometidos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Del mismo modo, recoge los principios que rigen el propio canal de comunicación, así como los principios de gestión de comunicaciones.

Por último, el procedimiento busca asegurar también la protección de aquellas personas que ponen en conocimiento de la empresa la comisión de irregularidades en el seno de la misma.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 2.1 PERSONAL

El presente procedimiento se aplica a:

- Personas trabajadoras de la empresa (independientemente de su centro de trabajo, de la categoría profesional, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral).
- Miembros de la dirección de la empresa.
- Empleados y empleadas públicas que tengan algún tipo de relación o conocimiento de alguna situación de la empresa.
- Personas que trabajen para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de otras empresas.
- Autónomos/as (*freelances*).
- Personas trabajadoras por cuenta ajena.
- Personas que, aunque ya haya finalizado, hayan mantenido una relación laboral o estatutaria con la empresa.
- Personas voluntarias, becarios/as, y personas trabajadoras en periodo de formación.

- Personas que participan en procesos de selección o en negociaciones precontractuales.
- Representantes sindicales.

## 2.2 TEMPORAL

El presente procedimiento entrará en vigor a partir de su comunicación a la plantilla, una vez aprobado por la dirección de la empresa, manteniéndose en vigor hasta que se apruebe una modificación o revisión del mismo.

## 3. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN (CANAL DE DENUNCIAS)

### 3.1 DEFINICIÓN Y VÍAS DE COMUNICACIÓN

El Canal interno de información o canal de denuncias es la vía de comunicación interna a través de la cual la empresa recibe y gestiona las denuncias o comunicaciones, anónimas o confidenciales, realizadas por los miembros de la empresa o por cualquier persona vinculada a la misma, sobre posibles comportamientos irregulares o ilícitos de los que tengan conocimiento o hayan sido testigos.

El Canal interno de información de la empresa es accesible de forma **escrita** a través de:

- El **correo electrónico** [sos@grupmontaner.com](mailto:sos@grupmontaner.com)
- **Correo ordinario**: C/ Beethoven 9, entresuelo 2ª, 08021 Barcelona (a la atención del Comité de Conducta).

Además, la comunicación o denuncia podrá realizarse de forma **verbal** mediante:

- Vía telefónica al **teléfono**: 609 691 447
- La petición de una **reunión presencial** al correo electrónico [sos@grupmontaner.com](mailto:sos@grupmontaner.com)

La gestión del canal de denuncias o comunicación corresponde al **Comité de Conducta** (ver apartado 3.5.1).

## 3.2 DEBER DE COMUNICACIÓN

Todas aquellas personas relacionadas con la organización que tengan conocimiento de cualquier tipo de acto o hecho que pudiera contravenir los principios y valores de la empresa o suponer un acto ilícito o contrario a la normativa vigente deberán ponerlo en conocimiento de la empresa a través de los canales anteriormente establecidos.

## 3.3 HECHOS DENUNCIABLES

Los hechos denunciados a través del Canal interno de comunicación son:

- Incumplimientos del Código de Conducta.
- Situaciones de acoso laboral (*mobbing*).
- Situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual, por identidad de género y por expresión de género, así como de ciberacoso sexual.
- Situaciones de riesgo en las relaciones con las administraciones públicas u otros organismos públicos.
- Infracciones administrativas graves o muy graves.
- Infracciones penales.
- Daños económicos para la Hacienda Pública y/o para la Seguridad Social.
- Infracciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Cualquier incumplimiento de la ley o legislación vigente y aplicable no incluido en los puntos anteriores.
- Cualquier otro incumplimiento de las normativas corporativas o internas no incluidas en los puntos anteriores.

Los siguientes hechos **NO** son susceptibles de comunicación a través del canal de denuncias:

- Peticiones y/o reclamaciones personales.
- Reclamaciones sobre facturas.
- Rumores, habladurías, etc.

## 3.4 PRINCIPIOS, GARANTÍAS Y DERECHOS DEL PROCEDIMIENTO

### 3.4.1 DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE

#### A. DERECHO A LA PROTECCIÓN:

Se garantiza la debida protección de las personas que realicen una denuncia en el transcurso de la investigación siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias:

- La información presente indicios razonables de ser veraz.
- La información entre dentro del ámbito de aplicación del presente procedimiento.

La información siguiente queda excluida de la protección prevista en este procedimiento:

- Información contenida en comunicaciones inadmitidas.
- Información relativa a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente a la persona informante.
- Información completamente disponible para el público.
- Información que constituya meros rumores.
- Información que se refiere a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito de aplicación del presente procedimiento.

## **B. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS:**

Se prohíbe expresamente cualquier represalia, incluidas las amenazas y tentativas de represalias, contra las personas denunciantes por el hecho de haber realizado una comunicación.

Se entiende por represalia cualquier acto u omisión que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas en desventaja laboral o profesional respecto a otras por haber realizado una comunicación.

A título enunciativo, se consideran represalias las siguientes medidas:

- Suspensión del contrato de trabajo.
- Despido.
- Extinción de la relación laboral o estatutaria.
- No renovación o terminación anticipada del contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba.
- Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios.
- Imposición de cualquier medida disciplinaria.
- Degradación o denegación de ascensos.
- Cualquier modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
- No conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que la persona trabajadora tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido.

- Daños físicos, daños reputacionales, pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso o aislamiento.
- Evaluaciones o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- Denegación de formación.
- Denegación o anulación de licencias o permisos.
- Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- Discriminación o trato desfavorable o injusto.

Se considerarán represalias salvo que se lleven a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas y ajenas a la presentación de la comunicación o denuncia.

Solamente se podrá actuar contra las personas informantes en caso que hayan actuado con dolo o mala fe.

Así pues, las personas autoras de cualquier tipo de represalia contra las personas informantes o denunciantes serán sancionados.

## **C. DERECHO A LA INFORMACIÓN:**

Se garantiza el derecho de la persona denunciante a ser informada por escrito de la recepción de la comunicación o denuncia (acuse de recibo) en un plazo máximo de tres días. Asimismo, una vez analizada la denuncia se le informará de su admisión o inadmisión. En caso de admisión, una vez finalizada la investigación, se le informará del cierre del expediente.

## **D. DERECHO A ELECCIÓN:**

Se garantiza el derecho de la persona denunciante a elegir la utilización de los medios internos o externos de denuncia que considere más adecuados. También se asegura la decisión de realizar la comunicación de forma anónima o no anónima y a formular la comunicación de forma verbal o por escrito.

## **E. DERECHO AL ANONIMATO:**

Se garantiza la posibilidad de presentar denuncias anónimas. En estos casos, se mantendrá el anonimato de la identidad de la persona denunciante durante todo el procedimiento.

**F. DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD:**

Se garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona informante, así pues, no se revelará su identidad sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias.

Asimismo, la identidad de la persona informante podrá ser comunicada a las autoridades judiciales y administrativas o al Ministerio Fiscal en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. En este caso, se informará a la persona afectada antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pueda comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

**G. DERECHO A RECIBIR UNA RESPUESTA EN UN PLAZO RAZONABLE:**

Una vez recibida la comunicación, la persona denunciante recibirá acuse de recibo en un plazo máximo de tres días hábiles des de la recepción de la misma, excepto cuando se considere que el acuse de recibo puede poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

**H. DERECHO A LA INFORMACIÓN LIMITADA:**

No se solicitarán a la persona denunciante datos que no sean estrictamente necesarios para la tramitación de las denuncias. Asimismo, no se podrán solicitar ni conservar datos que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información contenida en la denuncia no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación. La información deberá emplearse para lo estrictamente necesario en el proceso de investigación de la denuncia, no pudiendo revelarse ni compartirse para fines distintos.

Cualquier dato que resulte excesivo o no pertinente para la investigación de una denuncia o se haya recabado accidentalmente será eliminado inmediatamente.

**3.4.2 DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA**

**A. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN:**

Se informará a la persona denunciada que se encuentra inmersa en un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra él/ella o contra su actuación. La comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: hechos denunciados, derechos que le asisten y procedimiento del trámite de denuncia.

Dicha comunicación a la persona denunciante se realizará en el momento y en la forma más adecuada para garantizar el buen fin de la investigación para evitar la destrucción o alteración de evidencias por la persona denunciada.

## **B. DERECHO A LA PRESUNCIÓN DE INOCENCIA Y AL DERECHO A LA DEFENSA:**

Se informará a la persona denunciada de las acciones y/u omisiones que se le atribuyen para que pueda ejercer su derecho de defensa y las alegaciones correspondientes para acreditar su inocencia. Asimismo, la persona denunciada tendrá el derecho de ser oída en cualquier momento. Por último, también tendrá derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

## **C. DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD:**

Se garantizará el derecho a la confidencialidad de sus datos personales, con el fin de evitar cualquier difusión que pueda afectar a su honorabilidad.

La información proporcionada a la persona denunciada se realizará de forma que se proteja la confidencialidad de la persona denunciante, así pues, la identidad de la persona que haya realizado la comunicación no se informará a la persona denunciada salvo su expreso consentimiento.

## **D. DERECHO A UNA INVESTIGACIÓN TRANSPARENTE:**

Se garantizará una investigación basada en el análisis objetivo de las evidencias recabadas, garantizando una investigación eficaz y transparente.

## **E. ATENUACIÓN Y EXENCIÓN DE LA SANCIÓN:**

Si la propia persona que ha participado en una infracción administrativa informa de su existencia mediante la presentación de la información antes de que se le informe de la incoación del procedimiento de investigación o sancionador, se le podrá eximir de la sanción administrativa correspondiente, siempre que se acredite los siguientes puntos:

- Cese de la comisión de la infracción en el momento de presentar la comunicación e identificar, en su caso, al resto de personas que hayan participado o favorecido la situación.
- Cooperación plena, continua y diligente durante toda la investigación.
- Facilitación de información relevante y veraz, medios de prueba o datos significativos, sin que se hayan destruido pruebas ni revelados su contenido a terceros.
- Reparación del daño causado.

Si los requisitos anteriores no se cumplen en su totalidad podrá valorarse la posibilidad de atenuar la sanción. Asimismo, la atenuación podrá extenderse al resto de participantes de la infracción en función de su participación en el cumplimiento de los requisitos anteriores.

### **3.4.3 DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

#### **A. INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

Cuando la persona denunciante proporcione sus datos directamente, se le facilitará la información de protección de datos correspondiente (identidad y datos de la persona responsable del tratamiento, los fines del tratamiento, la base jurídica del tratamiento, las personas destinatarias de los datos, el plazo de conservación de los datos, así como los derechos del interesado en materia de protección de datos). Asimismo, se le informará que su identidad no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

#### **B. EJERCICIO DE DERECHOS:**

Los/las interesados/as podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición en materia de protección de datos de carácter personal.

#### **C. COMUNICACIÓN A TERCEROS:**

La comunicación de los datos a terceras personas o el tratamiento por otras personas será lícito cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o para la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, correspondan.

#### **D. SUPRESIÓN:**

Se suprimirán de forma inmediata:

- Los datos personales que no sean necesarios para el esclarecimiento de los hechos durante la investigación.
- Los datos personales comunicados que se refieren a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación del presente procedimiento.
- Los datos personales que no sean pertinentes para tratar una información específica o aquellos que se recopilen por accidente.

Asimismo, si se acredita que la información facilitada no es veraz, también se procederá a su inmediata supresión desde el momento en el que se tenga constancia

9

de ello salvo que la falta de veracidad pueda suponer un delito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento penal.

#### **E. CONSERVACIÓN:**

Los datos se conservarán en el sistema únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acredita que la información o parte de ella no es veraz se suprimirá de forma inmediata, salvo que la falta de veracidad pueda suponer un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a la supresión de los datos. Asimismo, se podrán conservar los datos de forma anonimizada para dejar evidencia del correcto funcionamiento del canal de denuncias.

#### **F. ACCESO:**

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema interno de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- El órgano responsable del Sistema interno de información.
- El órgano o personas responsables para adoptar medidas disciplinarias contra una persona trabajadora.
- Las personas responsables de los servicios jurídicos de la entidad.

### **3.5 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y INVESTIGACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS**

El presente procedimiento regula el ciclo de una comunicación o denuncia recibida mediante el canal de denuncias, desde su comunicación inicial hasta su resolución, con la finalidad de comprobar la veracidad de las comunicaciones, la correcta obtención de las evidencias y garantizar los derechos de todas las personas implicadas. El procedimiento se divide en las fases siguientes:

- COMUNICACIÓN
- RECEPCIÓN Y ANÁLISIS
- INVESTIGACIÓN

- RESOLUCIÓN
- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 3.5.1 COMITÉ DE CONDUCTA

Se constituye el Comité de Conducta, órgano colegiado de la empresa encargado de la gestión del sistema interno de información, designado por la dirección.

El Comité de Conducta será el encargado de la gestión, seguimiento e investigación de las comunicaciones o denuncias recibidas mediante el presente Canal.

- **Integrantes del Comité de Conducta:** estará formado por 5 personas:
  - Responsable de Control de Gestión.
  - Responsable de Seguridad y Salud.
  - Responsable de Laboral.
  - Técnico/a de Igualdad.
  - Consultor/a de RRHH.
- **Vigencia:** el Comité tendrá una validez de cuatro años.
- **Reuniones:** el Comité se reunirá con la mayor brevedad posible una vez recibida la comunicación o denuncia, independientemente del canal utilizado de conformidad con el procedimiento establecido en el presente documento.  
Serán válidas las reuniones del Comité de Conducta cuando concurran un mínimo de tres miembros.
- **Funciones:**
  - Recibir las comunicaciones.
  - Llevar a cabo la investigación de las comunicaciones de acuerdo con el procedimiento y los principios establecidos en el presente Protocolo.
  - Recomendar y gestionar ante la dirección las medidas que se estimen convenientes.
  - Elaborar un informe final con las conclusiones sobre el supuesto investigado conforme a los establecido en el presente procedimiento.
  - Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas.
  - Velar por las garantías incluidas en el Protocolo.
- **Competencias:** ante la recepción de una comunicación y su posterior investigación el Comité tendrá las siguientes competencias:
  - Atender durante todo el procedimiento a la persona denunciante e iniciar las actuaciones que sean precisas.

- Llevar a cabo a las diligencias de investigación pertinentes: efectuar las entrevistas correspondientes, mantener reuniones con los implicados, acceder a la documentación necesaria para el esclarecimiento de los hechos, acceder a los centros de trabajo correspondientes, etc.
- Asistir a las personas afectadas, si las hay, durante el procedimiento y una vez finalizado el mismo.
- Remitir el informe final.
- **Conflicto de interés:** los miembros del Comité de Conducta cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que, en caso de concurrir algún tipo de parentesco, amistad, enemistad, interés directo o indirecto en el proceso concreto con las personas afectadas por el procedimiento, deberán abstenerse de actuar durante todo el proceso con el fin de evitar cualquier tipo de conflicto de interés e incompatibilidad y garantizar la objetividad e independencia de las actuaciones realizadas por el Comité de Conducta.

Los miembros excluidos del Comité de Conducta estarán obligados a mantener la máxima confidencialidad de la denuncia, estando prohibido el acceso directo o indirecto a cualquier información sobre la identidad de la persona denunciante y del proceso de investigación en curso.

- **Confidencialidad:** toda la información relacionada con la denuncia se tratará de manera absolutamente confidencial, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas y al buen funcionamiento de la organización.

Así pues, todos los miembros del Comité de Conducta deberán guardar secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso en relación con el canal de información.

### 3.5.2 COMUNICACIÓN:

La empresa ha habilitado los siguientes canales para la comunicación de la denuncia, dichos canales permiten la comunicación verbal y/o escrita y anónima o confidencial de la información:

- **Dirección postal:** C/ Beethoven 9, entresuelo 2ª, 08021 Barcelona (a la atención del Comité de Conducta).
- **Correo electrónico:** [sos@grupmontaner.com](mailto:sos@grupmontaner.com)
- **Llamada telefónica** al 609 691 447

- **Solicitud de reunión presencial al correo electrónico [sos@grupmontaner.com](mailto:sos@grupmontaner.com)**

En el caso de solicitud de reunión presencial por parte de la persona informante, se le dará audiencia en un plazo máximo de siete días hábiles desde la presentación de la solicitud.

En el caso de comunicaciones verbales, presenciales o telefónicas se documentarán mediante grabación de la comunicación (en formato seguro, duradero y accesible) o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación que deberá ser comprobada, rectificada y aceptada por la persona informante.

Las denuncias deberán ser individuales, en caso de que varias personas tengan conocimiento de los mismos hechos, cada una de ellas deberá presentar una comunicación de forma individual a través del canal de denuncias.

Si la comunicación es remitida por algún canal diferente a los establecidos anteriormente o directamente a algún miembro de la empresa no responsable de su gestión, la comunicación será inmediatamente remitida al Comité de Conducta garantizando la confidencialidad de la información a las personas ajenas al Comité de Conducta que hayan podido tener acceso.

Si la persona que realiza la denuncia decide identificarse, en la misma comunicación deberá facilitar algún dato de contacto para posteriores interlocuciones y, en caso de ser necesario, solicitarle información adicional para la investigación y resolución del caso.

Es necesario que la persona denunciante realice una descripción concreta, precisa y con detalle suficiente sobre los hechos denunciados para que el Comité de Conducta pueda realizar un análisis preliminar del contenido. Asimismo, la comunicación se podrá acompañar de ficheros, documentos o de cualquier otra evidencia o prueba de la que se disponga.

El canal de comunicación debe utilizarse de forma responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con mala fe, podrá ser sancionada ya que supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo y/o contractuales.

Así pues, si se concluye que los hechos denunciados son falsos y que la denuncia ha sido presentada de mala fe, se archivará la denuncia, se trasladará al departamento correspondiente para que se propongan las medidas disciplinarias pertinentes y se

informará a la dirección de la empresa que decidirá las acciones disciplinarias a aplicar a la persona denunciante de mala fe.

### 3.5.3 RECEPCIÓN Y ANÁLISIS

Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia se acusará recibo de la misma a la persona denunciante a través de los datos de contacto facilitados en la comunicación.

A continuación, se procederá al análisis de la comunicación con la finalidad de determinar si se admite o no la denuncia.

La comunicación será **admitida** si los hechos comunicados son hechos denunciables (de acuerdo con el punto 3.3 del presente procedimiento) que puedan suponer un acto ilícito contrario a la normativa aplicable a la empresa o a los principios de la misma.

La comunicación será **inadmitida** si:

- Los hechos son de naturaleza distinta a los hechos denunciables del punto 3.3 del presente procedimiento.
- Los hechos son manifiestamente infundados y sin acreditación alguna.
- No existen indicios razonables para soportar la comunicación.
- La descripción de los hechos es genérica, imprecisa o inconcreta. En este caso se requerirá a la persona denunciante que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a los que se refiere otorgándole un plazo no superior a 5 días hábiles. En caso de no subsanar las deficiencias en el plazo establecido se inadmitirá la denuncia.

En ambos casos (admisión/inadmisión) se dará traslado por escrito a la persona denunciante de la decisión adoptada y de los motivos de la misma, en un periodo no superior a 5 días hábiles desde la recepción de la denuncia. En caso de inadmisión, se procederá al archivo de la denuncia o bien se podrá derivar la misma al área o departamento más adecuado para su tratamiento.

Para considerar la importancia de las comunicaciones recibidas se podrán tener en cuentas, entre otros, los aspectos siguientes:

- Número de personas o departamentos afectados.
- Incumplimiento de la legislación.
- Cuantía económica asociada a los hechos comunicados.

- Daños reputacionales.
- Impacto para la continuidad empresa.
- Posible responsabilidad civil y/o penal derivado de los hechos.

Cuando los hechos informados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá, de forma inmediata, la información a las autoridades competentes.

### 3.5.4 INVESTIGACIÓN

Una vez admitida la denuncia se acordará la apertura del expediente y el inicio de la investigación.

El expediente incluirá:

- Información descriptiva de la denuncia, indicando siempre la fecha de recepción.
- Datos aportados en la denuncia (descripción de los hechos, pruebas documentales, etc.).
- Valoración del contenido de la denuncia y fiabilidad de la persona denunciante.
- Personas afectadas.
- Proposición de medidas urgentes, entre ellas, protección de la persona denunciante y/o de la persona interesada, así como aquellas que permitan minimizar el daño actual o inminente.

En esta fase de investigación el Comité de Conducta recabará toda la información, documentación y otras evidencias que considere oportunas para contrastar de forma objetiva los hechos o indicios denunciados.

La investigación será, en todo momento, un análisis objetivo de la documentación, la obtención de evidencias, recolecciones de pruebas y el análisis de las mismas.

A título enunciativo, las acciones de investigación pueden ser:

- Entrevista con la persona denunciante, denunciada, testigos, personas afectadas y/o otras partes implicadas en los hechos.
- Petición de evidencias/pruebas a la persona denunciante.
- Revisión de documentación relativa al caso.

La investigación durará como máximo 3 meses a contar desde la recepción de la denuncia o comunicación. En casos de especial complejidad que requieran más tiempo para realizar la investigación, el plazo podrá extenderse otros 3 meses adicionales.

Si no se remitió acuse de recibo a la persona informante el plazo de 3 meses empezará a contar a partir de los siete días siguientes después de efectuarse la comunicación.

### 3.5.5 RESOLUCIÓN

Una vez recabadas y analizadas todas las pruebas se cierra la fase de investigación y se procede a la resolución del proceso de denuncia, redactando un informe motivado proponiendo a la dirección de la empresa las medidas a adoptar.

En todo caso deberá establecerse si la denuncia es:

- **No procedente:** cuando del resultado de la investigación de los hechos denunciados se manifieste la ausencia de incumplimiento. Si así fuera se procederá al archivo y cierre del expediente o bien se podrá derivar al área o departamento más adecuado para su tratamiento. En todo caso, se comunicará tanto a la persona denunciada como a la persona denunciante los motivos de la decisión.
- **Procedente:** cuando del resultado de la investigación se pruebe que los hechos denunciados son ciertos, se deberán detallar las causas y motivos de esa conclusión.

Para ello se elaborará, en todo caso, un **informe de conclusiones (informe final)** reflejando el resultado del proceso de investigación, con el siguiente contenido mínimo:

- Fecha informe final.
- Antecedentes (hechos denunciados, persona o departamento investigado., etc.)
- Gestiones y actuaciones efectuadas, hechos investigados y detectados y pruebas practicadas y analizadas.
- Hechos probados.
- Conclusiones.
- Propuesta de medidas disciplinarias, si proceden.
- Propuesta de medidas preventivas y/o correctoras, si proceden.

La resolución de la investigación, así como sus resultados se comunicarán a todas las personas afectadas (personas denunciantes y denunciadas), a la dirección de la empresa y a aquellas personas o responsables de departamento que deban ejecutar la resolución.

En caso de que fuera necesario, se podrán realizar las denuncias conforme a la jurisdicción aplicable en función de la materia de que se trate.

### 3.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Una vez archivada la denuncia se evaluará la eficacia de las acciones aplicadas: consultar con la persona denunciante, realizar análisis, auditorías, etc.

Finalmente, el Comité de Conducta se reunirá dos veces al año, para la evaluación y el seguimiento del Canal interno de información elaborando un informe con: el número de denuncias recibidas, su contenido, acciones realizadas, tiempos de resolución, etc. y el número de medidas sancionadoras, preventivas y/o de sensibilización que se han llevado a cabo. En este informe se omitirán las identidades de las personas afectadas e intervinientes en el procedimiento.

Asimismo, la empresa contará con un libro-registro de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas garantizando los requisitos de confidencialidad pertinentes.

El contenido del libro-registro no será público y solamente las autoridades judiciales tendrán acceso total o parcial a su contenido. Los datos personales contenidos en este registro solamente se conservarán durante el periodo que sea necesario y proporcionado que, en ningún caso, podrá ser superior a los diez años.

## 4. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN

Todas las personas relacionadas con la empresa podrán informar de las infracciones enumeradas en el punto 3.3 *HECHOS DENUNCIABLES* del presente documento mediante los canales externos habilitados por las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, ya sea directamente o previa comunicación a través de los canales establecidos por la empresa.

### 4.1 Canales externos habilitados a nivel autonómico:

A nivel autonómico existen los siguientes canales externos de comunicación:

**Oficina Antifrau de Catalunya** para reportar hechos del ámbito de aplicación del presente procedimiento.

- Presencialmente, presentando un escrito en el registro general de la OAC (C/ Ribes, 3 08013- Barcelona) o en el registro de cualquier administración pública.
- Por correo electrónico, rellenando un formulario (<https://www.antifrau.cat/sites/default/files/Documents/Denuncieu/formulario-asistente-persona-denunciante.pdf>) y enviándolo a la siguiente dirección de correo electrónico: [bustiaoac@antifrau.cat](mailto:bustiaoac@antifrau.cat)
- En la sede electrónica, de forma anónima, a través del siguiente buzón de denuncias: <https://denunciesanonimes.antifrau.cat/>

**Agencia Antifraude de la Comunidad Valenciana** para reportar información sobre casos de fraude o corrupción en detrimento de los intereses públicos o financieros del ámbito territorial de la Comunidad Valenciana a través del siguiente formulario: <https://bustiadenucias.antifraucv.es/#/>

**Oficina Andaluza Antifraude (OAAF)** para reportar hechos que pudieran ser constitutivos de fraude, corrupción, conflicto de intereses o cualquier actividad ilegal en detrimento de los intereses públicos o financieros del ámbito territorial de Andalucía.

- En la sede electrónica: <https://buzon.antifraudeandalucia.es/>
- Por correo electrónico: [antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es](mailto:antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es)
- Por correo postal: C/ San Juan de Ribera S/n, Hospitalet de las Cinco Llagas 41009 Sevilla.

#### 4.2 Canales externos habilitados a nivel estatal:

A nivel estatal los informantes dispondrán del canal externo que habilite a tal efecto la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI). En la actualidad, el canal no está habilitado.

Asimismo, actualmente existen los siguientes canales:

**Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA)** encargado de coordinar las acciones encaminadas a proteger los intereses financieros de la Unión Europea contra el fraude, en colaboración con la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF). Pueden reportarse informaciones sobre el fraude o irregularidades que afecten a fondos europeos.

- En línea: [IGAE:Infofraude \(hacienda.gob.es\)](http://IGAE:Infofraude(hacienda.gob.es))
- Correo electrónico: [consultasantifraude@igae.hacienda.gob.es](mailto:consultasantifraude@igae.hacienda.gob.es)

#### 4.3 Canales externos habilitados por la Unión Europea:

A nivel de la Unión Europea los informantes disponen de los siguientes canales externos para la comunicación de infracciones de las normas e intereses de la Unión Europea:

**Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF):** denuncia de fraudes u otras irregularidades graves con posibles repercusiones negativas para los fondos públicos de la UE.

- En la sede electrónica: [https://fns.olaf.europa.eu/main\\_es.htm](https://fns.olaf.europa.eu/main_es.htm)

- Por correo postal: European Commission European Anti-Fraud Office (OLAF) 1049 Brussels, Bélgica.

**Fiscalía Europea (EPPO):** delitos que atenten contra los intereses financieros de la UE (fraude, corrupción, blanqueo de dinero y fraude transfronterizo en materia de IVA).

- En la sede electrónica: <https://www.eppo.europa.eu/es/form/eppo-report-a-crime>

## 5. DIVULGACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

**DIVULGACIÓN:** es imprescindible garantizar el conocimiento del presente procedimiento a todas las personas afectadas por el mismo.

En la primera fase de implementación del procedimiento se proporcionará una copia al conjunto de personas a las que les sea de aplicación, a través de sesiones organizadas por colectivos de la empresa.

Asimismo, se publicará la información relativa al uso del canal de denuncias, así como los principios esenciales del procedimiento de gestión de comunicaciones en las distintas páginas webs de la empresa.

**SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN:** anualmente se llevará a cabo una actividad, informando de las acciones realizadas y recordando el presente procedimiento. Del mismo modo, se garantizará que el procedimiento está accesible para poderlo consultar en cualquier momento.

## 6. FLUJO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES



