

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN



Información del Documento

Título	Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias	
Subtítulo	[Subtítulo del documento]	
Archivo	Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias.v1.01.docx	
Versión	01.01	Estado
Fecha de Creación	07/03/2024	
Fecha última modificación	03/06/2024	
Fecha de Impresión	jueves, 6 de junio de 2024	

Control de cambios

Versión	Cambios	Tipo	Responsable	Fecha
1.0	Creación del documento	Creación	GOVERTIS	07/03/2024
1.1	Modificaciones varias	Modificación	LEGAMAR	11/03/2024
1.2	Adaptación a la entidad	Adaptación	GOVERTIS	06/05/2024

Lista de distribución

Área	Colaborador

INDICE

I. OBJETIVO Y ALCANCE	4
II. NORMATIVA VIGENTE	4
III. USUARIOS OBLIGADOS	5
IV. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	5
V. INFORMACIÓN DEL RESULTADO AL INFORMANTE	11
VI. PROTECCIÓN DEL INFORMANTE	12
VII. EXCEPCIONES	12
VIII. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR DEL PROTOCOLO	13

I. OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento se desarrolla dentro del ámbito de aplicación de la Política del Sistema Interno de Información del COLEGIO LEGAMAR S.L., en adelante LEGAMAR, de forma coherente con su contexto y valores.

El procedimiento comprende a todo el ámbito de LEGAMAR. Vinculará a todo el personal y a quienes actúen en representación de la organización. Podrán hacer uso del Sistema Interno de Informaciones cualquier empleado de la organización, proveedor, o interesado, incluyendo a cualquier ciudadano tenga o no la consideración de interesado conforme a la normativa de procedimiento administrativo.

No se encuentra en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento, las posibles Quejas y Reclamaciones habituales con ocasión del servicio que se presta. Estas quejas se tramitarían por los procedimientos que LEGAMAR ya tiene establecidos y los que establezca en el futuro.

Los objetivos del Canal Interno de Información son:

- Contribuir al cumplimiento normativo de la Entidad permitiendo comunicar cualquier incidencia, incluso de forma anónima.
- Alentar y facilitar la denuncia de irregularidades.
- Garantizar que las informaciones sobre irregularidades se traten de manera adecuada.
- Reducir los riesgos de irregularidades y evitar la comisión de hechos de carácter delictivos en el seno de la Entidad.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización.

II. NORMATIVA VIGENTE

El presente procedimiento tiene en cuenta la siguiente normativa de aplicación.

1. Código Penal. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de diciembre, por el que se establece el Código Penal.
2. REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
3. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
4. DIRECTIVA (UE) 2019/1937 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

5. Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

El Procedimiento ha tenido en cuenta adicionalmente la norma UNE-ISO 37002 sobre Sistemas de Gestión de denuncias de irregularidades.

III. USUARIOS OBLIGADOS

El Canal de denuncias es un mecanismo que se pone a disposición de todas las personas que integran LEGAMAR, así como aquellos que son considerados por la organización como partes interesadas, entre ellos, clientes, proveedores y otros terceros con los que se guarde cualquier tipo de relación.

En todo caso, queda garantizado el acceso según el listado, meramente enunciativo y no limitativo, contemplado en el artículo 3 de la Ley anteriormente mencionada los siguientes:

- a) los trabajadores;
- b) los autónomos;
- c) los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores;
- e) extrabajadores;
- f) voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración;
- g) aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

IV. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

- **Recepción de las comunicaciones.**

El procedimiento se iniciará mediante la recepción de la comunicación a través del Canal Interno de Información accesible desde la web de LEGAMAR.

La comunicación podrá presentarse por escrito o verbalmente, previa solicitud del denunciante.

También deberá ser aceptada, a petición del informante, una reunión presencial, que deberá mantenerse dentro del plazo máximo de 7 días.

La emisión y recepción de la comunicación podrá realizarse de forma anónima o identificada. En todo caso, si se introdujeran datos personales, se cumplirá lo previsto por la normativa en materia de protección de datos.

Una vez presentada la comunicación, se debe enviar acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, o que se considere razonablemente que el acuse de recibo de la información comprometería la protección de la identidad del informante.

Siempre que el informante haya indicado su dirección de correo electrónico, recibirá una notificación en el momento en que el usuario dé de alta el caso. Si el informante no ha proporcionado una dirección de correo electrónico con el fin de salvaguardar el anonimato, en el momento de dar de alta el caso, se muestra un código mediante el cual va a poder acceder al formulario de seguimiento, a través de la misma plataforma, para poder conocer el estado en el que se encuentra el expediente en todo momento.

Si el informante decide solicitar una reunión presencial, en un plazo inferior a 7 días, se le remitirá la información necesaria sobre el día, hora y lugar de la reunión.

De las comunicaciones recibidas, se guardará un Registro a disposición del Responsable del Sistema Interno de Información y del Consejo de Administración completamente anonimizado. Este Registro, en todo caso, cumplirá con lo dispuesto en el artículo 18 de la DIRECTIVA (UE) 2019/1937 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de octubre de 2019, así como en el artículo 26 de la Ley 2/2023.

Las comunicaciones se conservarán únicamente durante el período que sea necesario, en todo caso cumpliendo los plazos previstos en el punto sobre Conservación del presente protocolo.

En todo caso, el procedimiento será confidencial de manera que no se podrá revelar la identidad del informante, en el caso en el que fuera posible la identificación del mismo, ni tampoco el contenido de la comunicación recibida.

- **Evaluación de la comunicación.**

El Responsable del Sistema Interno de la organización, nombrado por parte del órgano de administración o de gobierno de la misma, gestiona la comunicación recibida, salvo el caso de que se externalice con el proveedor de la herramienta o un tercero.

El receptor de la comunicación procederá a cumplir con las directrices marcadas por la legislación vigente previstas en el punto de Recepción de las Comunicaciones, así como las obligaciones de confidencialidad derivadas del propio contrato de prestación de servicios, en su caso.

Una vez recibida la comunicación, se valorará por parte del Responsable del Sistema la idoneidad de los miembros del órgano de gestión, con el objetivo de evitar posibles conflictos de interés o incompatibilidades, y se procederá a asignar un gestor para tramitar la denuncia.

En el caso de que el propio Responsable del Sistema sea parte del caso comunicado, la propia herramienta, en el caso de que se haya utilizado de forma adecuada la funcionalidad, procederá al bloqueo del acceso, permitiéndose únicamente el acceso al

Responsable que hubiera sido designado como suplente por parte del órgano de administración de gobierno de la organización.

El gestor debe, en primer lugar, valorar los hechos en función de si son o no constitutivos de delito con la finalidad de adoptar una de las siguientes opciones:

- a) Inadmitirla si la información carece de toda verisimilitud, o por no apreciar que los hechos constituyan una infracción de las previstas en el Art. 2 de la Ley 2/2023.

Se podrá inadmitir la comunicación cuando ésta sea manifiestamente infundada o excesiva, sea abusiva o no aporten indicios racionales de la existencia de una infracción, así como por su carácter repetitivo (cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones, en comparación con una comunicación anterior cuyo análisis haya finalizado).

- b) Admitir a trámite la comunicación presentada por apreciar hechos o conductas que se configuren dentro del ámbito material de la norma antes mencionado, en cuyo caso, lo admitirá a trámite procediendo a iniciar el trámite de investigación.

En el supuesto de que la comunicación recibida obedezca a meras consultas, sugerencias o quejas que no se encuentren dentro del alcance material de la norma, deberá darse respuesta, rechazando el caso e informando que podrá ser desviada al órgano correspondiente.

La admisión a trámite se comunicará al informante, salvo que la comunicación se hubiese realizado de forma anónima, en cuyo caso podrá acceder al expediente para comprobar el estado de tramitación del caso, mediante el código facilitado en el momento de darlo de alta.

Será el Responsable del Sistema, siguiendo las directrices del órgano de administración o de gobierno, el que determine las acciones a realizar y autorice el inicio del proceso de investigación bien por el mismo Responsable, bien por el gestor asignado al caso, o bien, si así se requiere, por un tercer proveedor ajeno a la Organización para garantizar la completa autonomía y separación operacional del Responsable.

- **Proceso de investigación.**

Una vez admitida a trámite la comunicación presentada, el Responsable del Sistema podrá, por sí mismo o a través de un tercero designado por aquel, iniciar el procedimiento de investigación sobre los hechos alegados o bien, si pudiera existir una circunstancia que pudiera suponer un conflicto de intereses entre éste y/o en la Organización, podrá optar porque sea personal externo el que, ajustándose a este protocolo lleve a cabo las correspondientes indagaciones.

También podrá actuar de oficio cuando conozca de conductas o hechos que puedan ser constitutivos de infracción de cualquiera de las conductas descritas en el Art. 2 de la Ley 2/2023.

El objeto de la investigación será practicar todas las indagaciones que sean necesarias con el fin de esclarecer los hechos comunicados a través de la comunicación.

A tal efecto, se procederá a recoger toda la documentación y evidencias que estén relacionadas con los hechos denunciados y se tomarán, en el caso que sea necesario, las declaraciones al personal afectado, testigos o cualquier otro que pudiera tener noticia de los hechos.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados por la información la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. Durante la instrucción se dará noticia de la comunicación con sucinta relación de hechos al investigado. Esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considera que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, durante todo el proceso de investigación, se garantizará el derecho de la persona a la que se refieren los hechos a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento, debiendo garantizar sus derechos de tutela judicial y defensa, acceso al expediente, confidencialidad, reserva de identidad y presunción de inocencia.

El órgano de control o Comité de Compliance, decidirá sobre la admisibilidad o no de las pruebas propuestas, pero no podrá denegar la práctica de ninguna, salvo que la misma sea impertinente o inútil para la resolución del expediente por no guardar relación con los hechos denunciados.

El plazo máximo para la tramitación de la investigación será de 3 meses de acuerdo con lo previsto en el punto sobre la conservación de la documentación.

El procedimiento de investigación se adecuará a los siguientes principios:

- a) **Legalidad**, nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, o suponga un incumplimiento.
- b) **Confidencialidad**, se garantizará la protección del honor, la intimidad personal y los datos personales.
- c) **Presunción de inocencia e igualdad**, todas las partes dispondrán de los mismos medios de investigación y defensa.
- d) **Objetividad**, autonomía e independencia del procedimiento, en todo caso se garantizará la investigación rigurosa de los hechos sin injerencias de ningún tipo por parte de otros órganos o departamentos de la Entidad.

- **Conservación de la documentación y datos personales.**

Será obligatorio conservar todos aquellos documentos que puedan servir de soporte probatorio de la conducta o hechos objeto de la comunicación durante el periodo de tiempo en que exista obligación legal de conservación de dichos documentos.

En particular, se conservarán especialmente, para su eventual uso en toda investigación o análisis en caso de iniciarse una investigación por un órgano administrativo, judicial u organismo análogo o con funciones investigadoras, los documentos o registros que acrediten adecuadamente:

- a) Las conductas o los hechos comunicados a través del Canal.
- b) Las partes interesadas y afectadas en el proceso cuando se haya procedido a su identificación.
- c) Las resoluciones emitidas por el Responsable del Sistema Interno de Información.
- d) Las comunicaciones generadas en el curso del procedimiento.
- e) Los informes internos y externos emitidos, notas internas, correos electrónicos intercambiados al respecto de la incidencia, etc.
- f) Las actas del Responsable del Sistema Interno de Información. y de otros órganos en las que se recoja información relacionada con incidencias comunicadas o detectadas.

El inicio del cómputo del plazo de custodia comenzará desde el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración. En todo caso, el sistema de archivo deberá asegurar la adecuada gestión y disponibilidad de la documentación, tanto a efectos de control interno, como de atención en tiempo y en forma de los requerimientos de cualesquiera autoridades u organismos y entes públicos que vengan amparados por la normativa que resulte de aplicación.

Los documentos se almacenarán en soportes que garanticen su integridad, confidencialidad, la correcta lectura de los datos, su no manipulación y su adecuada conservación y localización, de acuerdo con las medidas de seguridad previstas en el Sistema de Gestión de Protección de Datos implantado en la organización con arreglo a lo previsto en el artículo 32 del RGPD.

Respecto a los datos de carácter personal, en cumplimiento de las disposiciones en materia de protección de datos personales establecidas en la Ley 2/2023, deberán observarse las siguientes garantías:

- En cumplimiento del principio de minimización de datos, no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para la investigación o, si se recopilan por accidente, se eliminarán inmediatamente. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley.
- En cumplimiento del deber de información establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se facilitará información sobre el tratamiento de los datos personales en la herramienta de Canal Interno de Información, mediante la Política de Privacidad incluida en la misma.

- Asimismo, deberá facilitarse la información de forma previa al acceso a la herramienta mediante la correspondiente cláusula informativa colocada bien, en la página web de la organización cumpliendo con los principios previstos en el artículo 25 de la Ley 2/2023, bien en cualquier otro lugar que permita el acceso a todas las partes interesadas previstas en el artículo 3 de la norma.
- Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento posterior de los mismos salvo que se justifique de acuerdo con lo previsto en el Art. 9.2.g) del Reglamento General de Protección de Datos.
 - Cuando no se hubiesen iniciado actuaciones de investigación transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, deberá procederse a su supresión. En estos casos, las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

En todo caso, los datos personales que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el canal de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, deberá procederse a su supresión del canal de denuncias, aunque los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda para la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema interno de información.

- **Conclusión del procedimiento.**

Una vez recogidas todas las evidencias y realizadas todas las averiguaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados, el Responsable del Sistema finalizará el procedimiento y dictará la correspondiente resolución.

En esa resolución, se harán constar los hechos denunciados en el expediente, las actuaciones de investigación realizadas si se hubieran realizado, así como las medidas tanto anteriores al hecho para la prevención de la actividad o conducta que pueda ser considerada como una infracción, como aquellas adoptadas con posterioridad al conocimiento de los hechos, con la finalidad de evitar la reincidencia en los hechos denunciados.

Por otro lado, se hará constar de nuevo, información clara y fácilmente accesible sobre los procedimientos de denuncia externa ante las autoridades competentes, y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión.

En el caso de que los hechos no sean considerados como una infracción grave o muy grave dentro de carácter penal o administrativo, o alguna infracción del derecho de la Unión, se hará constar en la resolución debidamente justificado el archivo de las actuaciones, así como las medidas previstas en el Plan de Prevención de Delitos o el Sistema de Gestión de Cumplimiento (sistema de compliance) que se dirijan a evitar una nueva comisión de los hechos o a disminuir el riesgo del evento.

Una vez emitida la resolución, en el caso de que se haya apreciado un hecho que pudiera suponer responsabilidad penal para la persona jurídica, se comunicará, a través del Responsable del Sistema, al órgano de administración o de gobierno como órgano competente para tomar las decisiones y las acciones a seguir por los hechos denunciados. En todo caso, dicha información permanecerá anonimizada hasta que se solicite por parte de la autoridad competentes la identificación tanto del informante como de las partes afectadas.

La información transmitida al órgano de administración, salvo requerimiento por su parte, será recogida en el Registro de Informaciones de la Organización.

- **Resolución del órgano de administración o de gobierno.**

Recibida la resolución del Responsable del Sistema, desde el órgano de administración o de gobierno, se procederá a proponer y adoptar las medidas disciplinarias que estén previstas en el régimen disciplinario interno de la organización:

- a) En el caso de que se trate de una infracción de la normativa interna de la Organización, se pondrá en conocimiento del Departamento designado por el órgano de administración o de gobierno para que ejecute la medida prevista en el régimen disciplinario, dando igual traslado de los hechos al órgano de control o *compliance officer* si hubiera o al Responsable del Sistema Interno de Información.
- b) En el caso de que sea considerado una infracción que pueda conllevar sanción penal o administrativa, el órgano de administración o de gobierno decidirá sobre las acciones judiciales que consideren necesarias poniendo los hechos en conocimiento de la autoridad judicial o administrativa competente y dando traslado de las actuaciones de nuevo, al órgano de control para que guarde evidencia de las actuaciones llevadas a cabo y que demuestren la eficacia del modelo de gestión.

V. INFORMACIÓN DEL RESULTADO AL INFORMANTE

La persona que denuncie una actuación u omisión susceptible de implicar un riesgo de imputación penal será informada por el Responsable del Sistema del resultado de su denuncia.

El contenido de dicha información se concretará en un resumen de la tramitación, de las medidas que en su caso se hayan adoptado o se pretendan adoptar. La información deberá ser enunciada con carácter general, teniendo siempre en cuenta la naturaleza confidencial de la investigación realizada y los derechos que puedan asistir a terceros, incluido, pero no limitado, al presunto infractor.

VI. PROTECCIÓN DEL INFORMANTE

La identidad del informante sólo podrá ser comunicada a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

El informante gozará de protección contra posibles represalias, amenazas de represalias y las tentativas de represalias.

En todo caso, toda persona que haga uso del canal interno de información tendrá derecho a su protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- a) tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación de la Ley.
- b) la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en la ley.

No se considerará que las personas que comuniquen información sobre infracciones o que hagan una revelación pública hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y éstas no incurrirán en ninguna responsabilidad con dicha denuncia o revelación pública, siempre que tuviera motivos para pensar que la comunicación de dicha información era necesaria para revelar una infracción.

Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya de por sí un delito.

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos establecidos en la legislación vigente, así como a la misma protección establecida para los informantes preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

VII. EXCEPCIONES

Las previsiones de este protocolo no se aplicarán (salvo las relativas a la confidencialidad del informante), cuando la denuncia tenga por objeto hechos que ya estén siendo objeto de una investigación en curso. En este caso, el Responsable del Sistema lo pondrá inmediatamente en conocimiento del órgano de administración o de gobierno competente, a los efectos de que éste adopte las medidas que se estimen oportunas.

VIII. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR DEL PROTOCOLO

El presente protocolo sobre el funcionamiento del Canal Interno de Información está sometido a la aprobación del órgano de administración o de gobierno de COLEGIO LEGAMAR S.L. y estará vigente hasta que no se acuerde la actualización, revisión o derogación del mismo.

Este protocolo será revisado periódicamente y/o cuando se produzca cualquier cambio en la legislación que le sea aplicable.