



NR006

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
RECIBIDAS EN *CANAL RESPONSABLE*

V.1.0

Julio 2023



MARCA FRANCA

Índice

ARTÍCULO 1. OBJETO	3
ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO	3
ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	4
3.1. Acceso a las comunicaciones.	4
3.2. Registro de las comunicaciones.	5
3.3. Análisis.	5
3.4. Inadmisión de la comunicación.	6
3.5. Admisión de la comunicación.	7
3.5.1. Decisión de admisión.	7
3.5.2. Diligencias adicionales.	9
3.5.3. Informe-propuesta	10
3.6. Informe anual	11
ARTÍCULO 4. COMUNICACIONES RECIBIDAS FUERA DE CANAL RESPONSABLE	12
ARTÍCULO 5. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES	12
ARTÍCULO 6. CANAL EXTERNO	13
ARTÍCULO 7. DUDAS	13
ARTÍCULO 8. ENTRADA EN VIGOR	14

Introducción

El art. 5.2 i) de la Ley 2/2023 exige que todo Sistema Interno de Información (en adelante, SII) cuente con un procedimiento de gestión de las comunicaciones recibidas, de cuya tramitación responde el órgano responsable del sistema (art 9.1 Ley 2/2023). El presente documento contiene el procedimiento que rige la gestión de las comunicaciones que se reciban en SIAD24 a través de *Canal Responsable* y los principios sobre los que se sustenta. En su aplicación ha de tenerse presente la NR005-Política del Sistema Interno de Información de SIAD24.

ARTÍCULO 1. OBJETO

1. Esta Norma tiene por objeto regular el procedimiento para gestionar, de forma segura, efectiva y confidencial, las comunicaciones que se reciban a través del canal interno de SIAD24, *Canal Responsable*.
2. La PRC es el órgano unipersonal responsable del SII que, de forma independiente y autónoma, gestiona *Canal Responsable* y tramita las comunicaciones que se reciban a través de él, no obstante, podrá encomendar a una tercera persona o profesional externo el apoyo en la realización de las diligencias de constatación, así como otros cometidos relacionados con la gestión de las comunicaciones que se reciban.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

La PRC se asegurará de que, en la gestión de las comunicaciones, rijan los siguientes principios:

- i. Presunción de inocencia.
- ii. Audiencia.
- iii. Protección de la dignidad de las personas afectadas.
- iv. Contradicción. Cada caso se resolverá tras oír a las personas afectadas, cuando proceda, y garantizando la objetividad de cualquier actuación.
- v. Diligencia, colaboración y coordinación en la tramitación de las comunicaciones, sin demoras indebidas y cumpliendo los plazos establecidos.

- vi. Preservación de la privacidad y la intimidad de todas las personas involucradas en el procedimiento. No obstante, sus datos podrán facilitarse a las autoridades competentes, previo requerimiento y con estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- vii. Confidencialidad estricta de todos los trámites del procedimiento. No se puede divulgar ninguna información a personas no implicadas, salvo que sea necesario para la constatación de la veracidad de la comunicación y cuando así lo ampare la normativa. Debe informarse a cuantas personas participen en el procedimiento de su deber de guardar confidencialidad y sigilo sobre su intervención y sobre cuanta información conocieran como consecuencia de esta.
- viii. Ausencia de represalias contra las personas que, de buena fe, presenten una comunicación o contra las/os testigos o personas que las apoyen, sin perjuicio de las acciones que pudiesen proceder en el caso de comunicaciones falsas o de mala fe. Cualquier represalia o intento de represalia deberá ponerse inmediatamente en conocimiento de la organización.

ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

3.1. Acceso a las comunicaciones.

1. El acceso inicial a la comunicación presentada a través de *Canal Responsable* está restringido a quien la haya realizado y a la PRC.
2. Es importante tener presente que la anulación de una comunicación por parte de quien la haya realizado no implicará necesariamente la no tramitación, ni la supresión de ninguna información que hubiera aportado, aunque la PRC tendrá en cuenta esa voluntad de desistir.
3. El sistema generará de forma automática un acuse de recibo inmediato una vez que la presentación de la comunicación haya sido validada por la persona informante. Si se hubiese presentado de forma anónima, el acuse de recibo estará a disposición de la persona informante cuando ésta acceda al canal con el identificador y contraseña que le proporciona el sistema.

3.2. Registro de las comunicaciones.

1. La PRC procederá a la apertura de un expediente por cada comunicación presentada y contará con un libro-registro, que podrá ser en formato digital, de las comunicaciones recibidas y de las diligencias internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la normativa vigente.
2. Este registro no será público y únicamente en el marco de un procedimiento judicial, a petición razonada y bajo la tutela de la autoridad judicial competente, podrá accederse, total o parcialmente, a su contenido.
3. Si la persona que realiza la comunicación indica en *Canal Responsable* que la PRC está involucrada en los hechos que relata, la comunicación llegará, también, a otra persona de SIAD24 ya designada en la propia herramienta a tal efecto. Si la propia PRC considera que, por los hechos relatados, podría encontrarse en conflicto de intereses, ha de comunicarlo a la gerencia. En ambos casos, se deben adoptar las medidas necesarias para asegurar neutralidad y objetividad en el estudio y el tratamiento de la comunicación de que se trate.

3.3. Análisis.

1. La PRC evaluará todas las comunicaciones, junto con la documentación que lleven adjunta, de forma independiente y confidencial y al hacerlo tendrá en cuenta las medidas adoptadas o que convenga adoptar para salvaguardar los datos personales de la persona informante o de cualesquiera otras personas afectadas y la intangibilidad de la información facilitada, incluidos los ficheros que aquella haya adjuntado.
2. La PRC valorará la clasificación de las comunicaciones (como infracción o irregularidad, o como queja, sugerencia o duda interpretativa) y la calificación (como urgente o no), con independencia de las que les haya otorgado la persona informante.
3. Para adoptar la decisión de admisión/inadmisión la PRC podrá practicar diligencias preliminares como las siguientes:

- a. solicitar a la persona informante, a través de *Canal Responsable*, que aclare y/o amplíe la información inicialmente facilitada, otorgándole un plazo de **5 días hábiles** para su aportación.
 - b. realizar alguna due diligence complementaria para contrastar la información comunicada.
4. En los **15 días hábiles** siguientes a la recepción de una comunicación o a la obtención de la información necesaria sobre el asunto, la PRC decidirá si procede la admisión o inadmisión de la comunicación.

3.4. Inadmisión de la comunicación.

1. La comunicación se deberá inadmitir cuando concurren alguno de los siguientes supuestos:
 - i. Los hechos comunicados:
 1. carecen de toda verosimilitud.
 2. no son constitutivos de infracciones del ordenamiento jurídico, infracciones administrativas graves o muy graves, infracciones del derecho europeo o infracciones de la normativa interna. Tampoco comportan vulneraciones, irregularidades o prácticas contrarias al Programa de Cumplimiento de SIAD24.
 3. carecen manifiestamente de fundamento.
 4. no son competencia de la PRC ni de otro departamento u órgano de SIAD24.
 5. son mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o que ya fue debidamente investigada.
 6. se han relatado de forma muy genérica o imprecisa, de suerte que no es posible individualizarlos o concretarlos.
 - ii. Hay indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe. Habrá mala fe cuando se entienda que la persona informante haya actuado de alguna de las siguientes formas:

1. con manifiesto desprecio a la verdad, proporcionando información falsa o tergiversada.
2. con la intención de venganza o de perjudicar a la persona afectada por la comunicación y/o a SIAD24.
3. con la intención de lesionar el honor o perjudicar la reputación laboral, profesional o empresarial de cualquier persona u organización vinculada a SIAD24.

Si existen indicios racionales de mala fe y la comunicación se ha presentado de forma semi-anónima, la PRC podrá requerir a la empresa externa titular de *Canal Responsable* los datos identificativos de la persona informante a los efectos de adoptar contra ella, de forma proporcionada, las medidas que procediesen, incluidas las de carácter sancionador. La empresa externa comunicará a la persona informante la solicitud de revelación de su identidad, así como las razones que la motivan. Estos datos quedarán registrados en el SII por un tiempo limitado y estarán tanto a disposición de SIAD24 como de la persona informante.

- iii. La persona informante no ha aportado en plazo la información requerida.
2. La inadmisión de la comunicación conlleva la conclusión del expediente y debe comunicarse a la persona informante dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la toma de tal decisión, a contar desde el día en que se adopte.
3. Las comunicaciones inadmitidas solamente podrán constar de forma anonimizada.

3.5. Admisión de la comunicación.

3.5.1. Decisión de admisión.

1. Cuando no concurra causa para la inadmisión de acuerdo con el punto anterior, se deberá admitir la comunicación y, en su caso, se podrá acordar:

- a. Resolver, en el mismo acuerdo de admisión, el contenido de la comunicación (por ejemplo, cuando se trate de una duda interpretativa a la que se pueda dar respuesta sin necesidad de practicar ninguna diligencia adicional).
- b. Que se realicen diligencias adicionales para constatar mínimamente su verosimilitud, para lo que podrá requerir el apoyo de otros órganos o departamentos de SIAD24.
- c. Remitir la comunicación al órgano competente en materia de acoso cuando verse sobre las materias incluidas en el ámbito objetivo del Protocolo de acoso aprobado por SIAD24, para que la tramite conforme a este.
- d. Remitir la comunicación al departamento de la organización que corresponda o al órgano de administración, cuando considere que la comunicación admitida no es de su competencia.

En los tres últimos supuestos, se deberá:

- adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de la información,
- advertir, cuando se trate de una comunicación relacionada con las materias previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de que la persona o personas informante/s deberá/n gozar de las garantías y derechos contemplados en la citada norma, singularmente, la imposibilidad de que pueda/n ser represaliada/s.

En los supuestos c y d, se advertirá, además, de que:

- si como resultado de sus pesquisas, los hechos comunicados pudiesen ser constitutivos de delito o infracción grave o muy grave, o afectar al Programa de Cumplimiento, deberán trasladar a la PRC el expediente completo y la propuesta de resolución.

2. La decisión adoptada se comunicará a la persona informante en el plazo de **5 días hábiles** siguientes a la toma de tal decisión, a contar desde el día en que se adopte.
3. Si la comunicación admitida tiene relación con un expediente ya abierto en el que se analizan hechos idénticos o conexos, se podrá acordar su acumulación.

3.5.2. Diligencias adicionales.

1. Cuando la PRC acuerde la práctica de diligencias adicionales para cotejar, mínimamente, la veracidad de la comunicación admitida, el plazo máximo para su práctica será de **1 mes** a contar desde la fecha de su recepción en el canal. Si los hechos resultasen de especial complejidad técnica, cuando se hubiesen acumulado comunicaciones o concurriere algún otro motivo justificado, el plazo se podrá prorrogar por períodos de un mes, debiendo motivarse cada prórroga acordada.
2. La Persona Gestora realizará el seguimiento de las diligencias acordadas, para cuya práctica podrá contar con la asistencia de profesionales y/o personas expertas independientes.
3. Las diligencias adicionales comprenderán todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar que los hechos relatados pueden ser indiciariamente ciertos.
4. Se presume que toda comunicación con las personas afectadas puede frustrar la futura investigación de los hechos. Por tanto, solo se les informará en esta fase previa cuando, por razón del contenido y naturaleza de la comunicación (sugerencia, irregularidad leve, práctica incorrecta...), resulte evidente que los hechos comunicados no comportarán, en ningún caso, un delito o una infracción grave o muy grave.
5. Los datos de la comunicación se conservarán en el canal durante el tiempo imprescindible. Si transcurridos **tres** meses desde la recepción de la comunicación no se hubiesen iniciado diligencias adicionales, se

acordará la supresión de los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

3.5.3. Informe-propuesta

1. Una vez practicadas las diligencias adicionales, y en el **plazo máximo de 15 días hábiles** la Persona Gestora presentará al órgano de administración un informe-propuesta que contendrá, al menos:
 - i. Una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
 - ii. La clasificación de la comunicación, y si hubo, o no, prioridad en su tramitación.
 - iii. Las diligencias realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos comunicados.
 - iv. Una propuesta que podrá ser de:
 1. archivo de la comunicación, si, de las actuaciones practicadas, se deduce que los hechos no son competencia de la PRC, no son potencialmente constitutivos de una infracción del ordenamiento o de la normativa interna aplicable a SIAD24, no han quedado mínimamente acreditados o no ha sido posible identificar a sus eventuales autores. La decisión de archivo no impedirá que se puedan ordenar ulteriores diligencias, cuando aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen.
 2. remisión al Ministerio Fiscal de la comunicación y, en su caso, de las diligencias practicadas, si existiesen indicios de la comisión de un delito. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.
 3. traslado de todo lo actuado a la autoridad competente.
 4. inicio de un procedimiento disciplinario o sancionador cuando se constate que existe base probatoria suficiente para ello. La PRC podrá recomendar que se atenúe la futura sanción por

incumplimiento cuando la persona informante hubiese participado en los hechos, pero se hubiese identificado y colaborado activamente en su esclarecimiento.

- v. Cuantas medidas y recomendaciones se consideren oportunas para reforzar o mejorar el Programa de Cumplimiento, incluida la adopción de medidas de carácter general independientes de las concretas conductas examinadas.

Para la elaboración de este informe propuesta la PRC podrá recabar, si fuese necesario, el asesoramiento y/o los informes de otros departamentos de la organización o de profesionales y/o personas expertas independientes.

La PRC elevará su informe-propuesta a la administradora única. No obstante, si esta considerase que las diligencias practicadas son insuficientes, podrá acordar que se amplíen.

Cuando el órgano de administración, u el órgano ejecutivo en el que hubiese delegado, haya acordado el inicio de un expediente con fundamento en la comunicación presentada, se comunicará la decisión a la persona informante y, cuando proceda, a la afectada a la que se le atribuyan los hechos, con el fin de que puedan ejercer plenamente los derechos de audiencia y defensa, así como aquellos que forman parte del sistema de protección de datos personales.

3.6. Informe anual

La PRC debe comunicar al órgano de administración todas sus propuestas en relación con las comunicaciones recibidas.

Anualmente, elaborará y le elevará una memoria en la que, respetando siempre la confidencialidad y el anonimato de las personas informantes, debe reflejar el número y el tipo de comunicaciones recibidas, un resumen de su contenido, las acciones realizadas y los tiempos de resolución. En el informe se omitirá, cuando consten, los datos relativos a la identidad de la persona informante, de la/s persona/s afectadas/s y de la tercera/s persona/s interviniente/s en el procedimiento.

Resuelta una comunicación, se procederá a la supresión de los datos personales con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.

ARTÍCULO 4. COMUNICACIONES RECIBIDAS FUERA DE CANAL RESPONSABLE

Quienes reciban comunicaciones al margen de *Canal Responsable* deberán:

1. Salvaguardar su confidencialidad y no revelar la información recibida, especialmente, la que permita identificar a la persona informante o a otras personas afectadas. El quebranto de esta obligación, cuando lo que se comunique sean infracciones administrativas graves o muy graves, delitos o infracciones del derecho de la Unión Europea dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, tendrá la consideración de infracción muy grave.
2. Advertir a la persona informante de la posibilidad de presentar su comunicación a través de *Canal Responsable* como forma de mejor asegurar su anonimato y confidencialidad. En caso de que decline, introducir la información de la que disponga en *Canal Responsable*, en el **plazo de 5 días hábiles** siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 5. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos realizado a través de *Canal Responsable* está sometido a las normas, procedimientos y políticas de aplicación en SIAD24. SIAD24 garantiza la confidencialidad y la protección de la identidad y los datos de las personas informantes que, al presentar comunicaciones de buena fe, decidan voluntariamente revelarlos, de las personas a las que se le atribuyan los hechos y de las terceras personas que se mencionen en dichas comunicaciones y en las diligencias que se practiquen, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de dichas comunicaciones, impidiendo el acceso al personal no autorizado. Su identidad y sus datos no serán revelados durante el procedimiento a terceras personas no autorizadas, incluidas las personas superiores en jerarquía, pues se revelará únicamente a quienes sea estrictamente necesario informar. La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante o de quien haya llevado a cabo la revelación pública si se conociese su identidad.

SIAD24 garantiza el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos conferidos por la normativa vigente, desde la apertura formal del expediente disciplinario o sancionador. En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación o a la que se refiera la revelación pública ejerciera el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Si la persona a la que se hayan achacado hechos ilícitos o contrarios a la normativa interna ejercita el derecho de acceso, en ningún caso se le debe proporcionar la identidad de la persona informante.

ARTÍCULO 6. CANAL EXTERNO

En estos momentos todavía no se ha constituido la autoridad estatal encargada de gestionar el canal externo al que hace referencia la Ley 2/2023, de 20 de febrero y de otorgar a las personas informantes la protección que dispensa esta ley. No obstante, a continuación se incluyen algunos órganos o autoridades a los que las personas informantes pueden dirigirse.

Servicio Nacional de Coordinación Antifraude

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>

Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)

https://anti-fraud.ec.europa.eu/olaf-and-you/report-fraud_es#how_to_report

Fiscalía Anticorrupción

fiscalia.anticorrupcion.denuncias@fiscal.es

Agencia Española de Protección de Datos

<https://www.aepd.es/es/preguntas-frecuentes/13-reclamaciones-ante-aepd-y-ante-otros-org-anismos-competentes>

Comisión Nacional del Mercado y la Competencia

<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibid>

ARTÍCULO 7. DUDAS

Se podrá utilizar *Canal Responsable* para plantear dudas interpretativas sobre esta norma. En lo no previsto en ella será de aplicación lo dispuesto en la Ley 2/2023 y en la normativa interna que reguladora el Sistema Interno de Información.

ARTÍCULO 8. ENTRADA EN VIGOR

Esta norma entrará en vigor el día de su aprobación por el órgano de administración.