



**PROCEDIMIENTO DE
FUNCIONAMIENTO DEL
CANAL DE DENUNCIAS**

1.-INTRODUCCIÓN

El canal de denuncias es el medio creado por la **SOCIEDAD MUNICIPAL DE APARCAMIENTOS DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, SOCIEDAD ANÓNIMA (SAGULPA)** para la recepción de las comunicaciones, con la finalidad de registrar su entrada, clasificarlas, investigarlas y comunicarlas según sea necesario en cada caso.

Mediante este canal de comunicación, los empleados y terceros harán llegar al Oficial de Cumplimiento los hechos que sean una infracción del Código Ético y de Conducta, así como cualquier duda respecto a su aplicación o sugerencia al respecto.

SAGULPA ha tenido en cuenta la normativa de protección de datos a la hora de definir el canal de comunicación, ya que no se permiten las denuncias anónimas, por lo que los Principios Generales de Ética Empresarial garantiza que la identidad del denunciante se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se

divulgará a terceros, ni a la persona inculminada y a los mandos directivos del empleado.

2.-ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a todas aquellas comunicaciones realizadas a través del canal de denuncias de la entidad.

3.-FUNCIONES Y OBLIGACIONES

Los roles involucrados en el presente procedimiento son:

- * Empleados:
 - * Comunicación de cualquier hecho del que tuvieran conocimiento que suponga un incumplimiento del Código Ético y de Conducta de la empresa.
- * Oficial de cumplimiento:
 - * Dirección del canal de denuncias y del sistema de gestión de denuncias
 - * Propuesta de resolución
 - * Adopción de medidas cautelares

- * Responsable del canal de denuncias:
 - * Recepción de las denuncias
 - * Clasificación de las denuncias
 - * Aseguramiento de la independencia y de la falta de conflicto de intereses
 - * Análisis preliminar de la información y determinación de la necesidad o no de una investigación
 - * Análisis de la información
 - o Dirección de la empresa (Dirección General, CEO)
 - * Recepción del informe de instrucción y análisis del de mismo.
 - * Toma de decisión sobre la denuncia.

4.-CAUTELAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

SAGULPA ha adoptado las siguientes medidas para dar cumplimiento a la legislación de protección de datos vigente:

- 1)- Se ha informado a los usuarios del canal de denuncias que la entidad cumple con el Reglamento Europeo UE 2016/679 de 27 de abril de 2016. (RGPD). Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y la Ley de Internet, LSSICE, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio

Electrónico. Ley 34/2002 de 11 de julio. Realizando los protocolos legales necesarios según el canal de denuncia sea interno o externo.

- 2) La identidad del denunciante no se dará a conocer al denunciado.
- 3) La interposición de una denuncia no se comunicará al denunciado, para evitar interferencias en la investigación. Esta situación podrá mantenerse como máximo 3 meses, pasados los cuales será necesario informarle.
- 4) Cuando la investigación finalice y no se hayan encontrado motivos fundados, se deberá de proceder a la cancelación de los datos o en su caso a anonimizar los datos de denunciado y denunciante para poder conservarla, como prueba del buen funcionamiento del modelo implantado. Solo en caso de iniciarse medidas contra el denunciado, se podrán conservar los datos por un tiempo superior y de acuerdo con el procedimiento sancionador iniciado.
- 5) Se han adoptado las medidas de seguridad de nivel alto.

5.-REGISTRO DE LAS DENUNCIAS

Cuando entre una denuncia a través del canal establecido, el encargado de recibir las denuncias registrará su entrada anotando la entrada de la misma.

En dicho registro no se dejará constancia del denunciante, sí que se recogerá el hecho denunciado y las principales características del mismo. Se comprobará en primer lugar que no existan otros procedimientos de investigación sobre el mismo hecho abiertos y en curso.

6.- ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS

En caso de ser necesario, el encargado del canal de denuncias, se pondrá en contacto con el denunciante para recabar información adicional a la proporcionada.

El encargado del canal de denuncias solicitará ayuda en caso de ser necesario de otras áreas de la empresa para poder realizar la investigación, en ningún caso se proporcionará el nombre del denunciante, y el del denunciado, solo si es estrictamente necesario para poder realizar las averiguaciones.

Las primeras actuaciones a realizar son:

- 1) Alcance de la información
- 2) Personas que se pueden encontrar en situación de riesgo
- 3) Existencia de conflicto de intereses con algún miembro del Oficial de Cumplimiento o con otras áreas de la entidad a las que haya que pedir información.
- 4) Necesidad de toma de medidas urgentes para paliar la situación de riesgo.
- 5) Ejecución de medidas urgentes para preservar las pruebas, es necesario que se tomen las medidas necesarias para evitar que las pruebas puedan ser destruidas o alteradas, para permitir un esclarecimiento de los hechos.
- 6) Comunicación a la Gerencia cuando los hechos denunciados puedan afectar a la seguridad de las personas, ingresos o gastos de manera trascendental y que pudieran poner en peligro a la compañía.

Una vez realizada la primera investigación de los hechos, la empresa tiene varias opciones:

- * Concluir que no es necesario realizar investigaciones adicionales.
- * Realizar investigaciones adicionales con recursos propios
- * Realizar investigaciones adicionales con recursos externos especializados.

La toma de la decisión se debe de basar en los siguientes aspectos:

- * Volumen de la información y de los hechos
- * Necesidad de una investigación independiente que luego se pueda presentar en un juicio o ante un tercero, para ello se utilizarán por ejemplo los informes periciales.
- * No conocerse las personas implicadas en la comisión de los hechos y por lo tanto la posibilidad de existencia de intereses contrarios a la ejecución de la correcta investigación.

El encargado del canal de denuncias una vez finalizada la instrucción, deberá de presentar los resultados al Órgano que va a tomar la decisión, que podrá ser en base a la organización de la empresa:

- * El Organo de Cumplimiento
- * El Consejo de Administración

En dicho informe de instrucción, se registrarán los siguientes aspectos:

- * La información descriptiva de la denuncia: fecha de interposición, fecha de los hechos, hechos principales.
- * Medidas de urgencia llevadas a cabo para paliar efectos, motivación de las mismas y efectos.
- * Análisis de la información de la denuncia, veracidad de los hechos e investigaciones llevadas a cabo (internamente, externas, etc.)
- * Propuesta de actuación y de resolución. En este punto dependiendo del resultado de la investigación se deberán de tener en cuenta:

- * Medidas cautelares
- * Investigaciones adicionales
- * Eliminación de la denuncia
- * Investigación al denunciante, por realizar una denuncia falsa.
- * Comunicación a los tribunales o agentes de la autoridad por afectar a delitos que no puede cometer una persona jurídica.

- * Comunicación a los tribunales o agentes de la autoridad por afectar a delitos que puede cometer la persona jurídica.
- * Inicio de un expediente sancionador contra los denunciados por los actos realizados que no sean constitutivos de delitos pero que si sean un incumplimiento de la normativa interna.

7.-TOMA DE DECISIÓN

La toma de decisión respecto a una denuncia será realizada por parte de la Gerencia de la Entidad.

Para beneficiarse de los atenuantes las opciones que tiene la empresa son:

- * Confesar la infracción antes de que el procedimiento judicial se dirija contra la persona jurídica
- * Colaborar con la investigación aportando pruebas nuevas y decisivas para esclarecer las responsabilidades penales
- * Reparar o disminuir el daño causado

Como premisas para la toma de decisión sobre los hechos denunciados la entidad deberá de tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de la legalidad vigente, la empresa deberá colaborar siempre con las autoridades. En este aspecto deberá antes de tomar la decisión, deberá asesorarse correctamente, ya que puede aportar información que empeore su situación procesal y que pueda llevar a su condena. Cuestión que choca directamente con el derecho a la defensa.
2. Respeto de los derechos individuales de los trabajadores o directivos afectados por la denuncia.

8.- COMUNICACIÓN CON EL DENUNCIANTE

Cuando se reciba una denuncia, la persona encargada de recibir la misma, contestará al denunciante acusando el recibo de la misma.

Durante el periodo de estudio de la misma, se podrá solicitar información al denunciante para solicitar información adicional.

Una vez estudiada la denuncia se comunicará si se ha admitido o no la misma.

Durante el proceso de investigación en caso de ser admitida y no considerarse necesario el órgano investigador de la denuncia no se pondrá en contacto con el denunciante, excepto para confirmar que el procedimiento sigue en marcha.

Una vez finalizada la investigación se comunicará al denunciante el resultado de la misma. Se realizará de forma genérica sin entrar en nombrar personas, sanciones, etc.

9.- DERECHOS Y DEBERES DEL DENUNCIANTE Y DEL DENUNCIADO

9.1 DERECHOS DEL DENUNCIANTE:

- * Derecho de confidencialidad, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que el denunciante consienta expresamente que se comunique al denunciado su identidad, cuando, de no ser así, no fuera posible proseguir con la investigación.
- * Derecho a la no represalia, siempre que actúe de buena fe.

Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

9.2 DEBERES DEL DENUNCIANTE:

- * Actuar de buena fe. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante.
- * Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- * Deber de confidencialidad. El denunciante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del Oficial de cumplimiento la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas.

La conducta del denunciante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por al efecto de calificar, o en su caso, la sociedad municipal de aparcamientos de las palmas de gran canaria, sociedad anónima sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia.

9.3 DERECHOS DEL DENUNCIADO:

- * Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una denuncia interpuesta sobre él o su actuación. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia.
- * Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- * Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.