

PROTOCOLO CANAL DE DENUNCIAS

El objeto del presente protocolo es regular la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las denuncias sobre presuntas irregularidades o incumplimientos cometidos por empleados, agentes comerciales, directivos o socios de negocios, que puedan surgir en el ejercicio de la actividad empresarial de SOJETEL.

Este canal está adaptado a las exigencias de la 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. <https://www.boe.es/eli/es/l/2023/02/20/2/con>

SOJETEL pone a disposición este Canal como parte del Sistema Interno de Información y es esencial para el cumplimiento de las Normas Internas de la Empresa y, por tanto, es parte activa en nuestra mejora continua.

Las comunicaciones presentadas a través del canal deben tratar sobre actos o conductas, presentes o pasadas, relativas a los ámbitos de aplicación de las Normas Internas de la Empresa lo que implica la normativa general y en especial de las Normas de Conducta de la empresa.

Principalmente se admitirán las denuncias referentes a servicios, productos y mercados financieros; prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; protección de los consumidores; protección de la intimidad y los datos personales; o seguridad de las redes y de los sistemas de información.

El canal está a disposición de empleados, becarios, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, mediadores, colaboradores, prescriptores, proveedores y personas que trabajen para o bajo su supervisión, exempleados (relación laboral finalizada), candidatos a un puesto de trabajo.

Este Canal no es la vía adecuada para reclamaciones de clientes o para contactar con el delegado de Protección de Datos (LOPD), para ello se tiene el email bajas@sojetel.com

El sistema está disponible **las 24 horas del día los 365 días del año**, desde cualquier dispositivo, **a través de las siguientes vías de acceso:**

- Plataforma corporativa a través de <https://sojetel.com/denuncias/canal-etico.php>
- Correo electrónico: canaldenuncias@sojetel.com.
- Correo postal: Ctra. Lebrija nº 10, Centro de Negocios Sojetel, 11407, Jerez de la Frontera, Cádiz (Att. Departamento de RRHH).

A solicitud del interesado, las denuncias también pueden presentarse mediante reunión presencial, debiendo para ello dirigir la petición a través de alguna de las vías de comunicación mencionadas anteriormente.

Sin perjuicio de las vías de acceso detalladas, el interesado puede dirigirse ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

El Canal de Denuncias del SOJETEL dispone de una serie de **principios de actuación y garantías**:

AUTORIDAD E INDEPENDENCIA

La gestión del Canal de Denuncias corresponde a la Dirección de Recursos Humanos.

La misión del Cumplimiento Normativo es identificar y supervisar los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta nuestra empresa, como consecuencia del incumplimiento de las leyes y otras regulaciones, así como asesorar y asistir a la dirección en materia de cumplimiento normativo.

Su misión se articula a través de la supervisión del Riesgo de Cumplimiento derivado de los procesos y actividades llevadas a cabo; el fomento, impulso y promoción de los valores y principios corporativos; y la promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente (tanto externa como interna) que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de los interesados.

CONFIDENCIALIDAD

El deber de confidencialidad se configura como un principio rector que guía la actuación de Cumplimiento Normativo de SOJETEL en la gestión de las denuncias.

El acceso a la información se encuentra restringido a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las denuncias.

ANONIMIDAD Y NO RASTREABILIDAD

Las denuncias pueden ser tanto nominativas, es decir, con identificación del denunciante, como anónimas.

En SOJETEL mantenemos un firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el denunciante.

Queda prohibido el rastreo y trazabilidad de las denuncias anónimas. La vulneración de este extremo supondrá la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes. Para asegurar este extremo se han establecido los medios informáticos oportunos para garantizar el borrado automático de accesos al Canal de Denuncias.

RESERVA DE LA IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE

En caso de denuncias nominativas, la identidad del denunciante no es revelada, en ningún caso, al denunciado, y solo se revela a las otras Áreas involucradas en la gestión cuando este dato resulta imprescindible para llevar a cabo la investigación de los hechos/conductas. La revelación de la identidad del denunciante requiere, en todo caso, consentimiento previo del denunciante.

La revelación de la identidad del denunciante fuera del supuesto permitido o la realización de pesquisas dirigidas a conocer datos de denuncias presentadas, con independencia del cargo y funciones, supondrá la imposición de las medidas disciplinarias oportunas, caso de corresponder.

PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

En el SOJETEL rechazamos y no toleramos ningún tipo de represalias, en cualquiera de sus formas, contra las personas que presenten una denuncia, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de esta, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado.

Para garantizar el cumplimiento de este principio, se adoptarán las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del denunciante. En el supuesto de que se dieran circunstancias que así lo aconsejaran, se adoptarán las medidas mitigadoras tendentes a aislar y/o trasladar al denunciante de su lugar de trabajo.

DERECHOS DEL DENUNCIADO Y DE LAS PERSONAS AFECTADAS

El denunciado y las personas que puedan verse afectadas por una investigación interna tienen el derecho a tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

NO SE ADMITIRÁN

- Denuncias que NO versen sobre hechos/conductas sobre irregularidades que puedan suponer infracciones relativas al Derecho de la Unión Europea, que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave y que contravengan la normativa interna relacionada de aplicación a SOJETEL.

- Denuncias realizadas por/referidas a colectivos distintos de los recogidos en el desplegable de colectivos previstos por la ley. Estos son: consejeros, empleados, becarios, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, mediadores, colaboradores, prescriptores, proveedores y personas que trabajen para o bajo su supervisión, accionistas, exempleados y candidatos a un puesto de trabajo.
- Denuncias que se fundamenten en comunicaciones previamente inadmitidas por algún canal interno de información.
- Denuncias que versen sobre hechos disponibles para el público (información pública).
- Denuncias que se encuentren vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al denunciante y a las personas a las que se refiere la denuncia.
- Denuncias que se fundamenten en meros rumores y/o no estén fundadas en sospechas o indicios concretos o determinados. En este sentido, los datos que se consideran mínimos son los siguientes: conductas realizadas, fecha/s en las que tuvieron lugar los hechos, centro/s implicados y tipología de normativa incumplida.
- Denuncias que versen específicamente sobre el contenido de un fichero/documento no accesible para la entidad y no aportado en la documentación.
- Denuncias relativas a hechos/conductas que se encuentren en sede policial, administrativa inspectora y/o judicial.
- No obstante, SOJETEL se reserva la potestad de admitir una denuncia que, a pesar de no cumplir los criterios de admisibilidad, concurra en ella un supuesto de hecho excepcional que requiera de gestión a través del Canal de Denuncias.

ANEXO I: GUÍA PARA TOMAR DECISIONES

Si en el ejercicio de tu actividad profesional nos encontramos ante un dilema sobre el que debemos tomar una decisión, apliquemos el sentido común y plantémonos lo siguiente para evaluarlo:

- ✚ ¿Es legal esta decisión/acción/omisión?
- ✚ ¿Me sentiría cómodo explicando esta decisión/acción/omisión a compañeros, superiores, familiares o amigos?
- ✚ ¿He tenido en cuenta los intereses de todos aquellos que podrían verse perjudicados por esta decisión/acción/omisión?
- ✚ ¿Estoy seguro de estar haciendo lo correcto?
- ✚ ¿Si mi comportamiento se hiciese público, se consideraría apropiado y profesional?

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas fuera “**NO**”, la cuestión debe trasladarse.

En cualquier caso, podéis dirigiros a vuestro superior jerárquico.

ANEXO II: PREGUNTAS Y RESPUESTAS CANAL DE INFORMACIÓN

- ¿Que es un Sistema interno de información (canal de denuncias)?

Se trata de una herramienta que permite la recepción y el tratamiento de denuncias con la finalidad de detectar e investigar posibles conductas irregulares o inapropiadas que puedan estar ocurriendo dentro de la empresa, a través de alertas confidenciales realizadas por las personas trabajadoras y otras partes interesadas.

- ¿A quién va dirigido este canal?

A todos nuestros empleados, clientes, colaboradores y proveedores que quieran informar sobre una posible conducta fraudulenta o inapropiada llevada a cabo en el seno de la entidad.

- ¿Qué tipo de infracciones o conductas pueden comunicarse a través de este tipo de canal?

Conductas irregulares o inapropiadas tales como: condiciones laborales, conflictos de interés, blanqueo de capitales, fraude, tratos de favor, incumplimientos legales o contractuales, etc.

- ¿Qué comunicaciones son objeto de inadmisión?

No se admitirán aquellas denuncias que no supongan ningún ilícito penal o ético, aquellas que no se encuentren debidamente fundadas o fundamentadas, las realizadas de mala fe o que se encuentren en trámite o procedimiento judicial.

- ¿Cómo se tratan los datos personales introducidos en el Sistema?

La herramienta tiene implementadas medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar la confidencialidad de los datos. Su identidad y la de las personas afectadas será en todo caso reservada. Asimismo, el acceso a la información se encuentra restringido.

- ¿Por cuánto tiempo se conservarán mis datos personales?

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.

- ¿Se pueden formular denuncias de forma anónima?

Sí, se pueden realizar denuncias de forma anónima. En este supuesto, la herramienta le asignará un código para facilitar el seguimiento de la denuncia. Tenga en cuenta que el sistema no podrá comunicarse directamente con Ud. por lo que deberá acceder a la herramienta para conocer el estado de tramitación en el que se encuentra su denuncia.

- ¿Puedo sufrir algún tipo de represalia por comunicar una conducta irregular o inapropiada?

La organización, garantiza la protección de las personas informantes y que el uso del canal no conllevará ningún tipo de represalia.

- ¿Qué ocurre si se comunica un hecho falso o de mala fe?

Los hechos comunicados a través del sistema deben realizarse de buena fe y encontrar su base en sospechas o indicios fundados que sugieran la existencia de un comportamiento inapropiado, ilegal o delictivo. En caso de realizar una conducta de mala fe, es decir, con la intención de difamar o causar daño a otra persona o entidad de manera injusta, se podrían desplegar sobre el informante medidas disciplinarias. En caso de que la falta de veracidad pudiese constituir un ilícito penal, se elevará a las Autoridades correspondientes.

- ¿Cómo se tramita la denuncia?

La comunicación deberá efectuarse a través del Canal habilitado en el portal web, cumplimentando el modelo de formulario que encontrará al acceder al Sistema.

- ¿Cuál es el plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación?

El plazo máximo es de tres meses, salvo casos de especial complejidad, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.