

# **REGLAMENTO CANAL DENUNCIAS**

**Arroupa Santiago, EIL,  
S.L.U**

**Versión 1.0**

**Mayo 2024**

<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 1: OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 3. GARANTÍAS DEL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS BÁSICOS</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO 5.- ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN: INFRACCIONES DENUNCIABLES</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTÍCULO 6.- ÁMBITO SUBJETIVO</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTÍCULO 7. PERSONAS INFORMANTES</b> .....	<b>9</b>
<b>ARTÍCULO 8. PERSONAS DENUNCIADAS</b> .....	<b>11</b>
<b>ARTÍCULO 9.- RESPONSABLE DEL CANAL DENUNCIAS</b> .....	<b>12</b>
<b>ARTÍCULO 10.- PERSONA GESTORA DEL CANAL DENUNCIAS</b> .....	<b>12</b>
<b>ARTÍCULO 11.- PERSONA INSTRUCTORA</b> .....	<b>13</b>
<b>ARTÍCULO 12.- COMISIÓN DE ÉTICA DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U</b> .....	<b>14</b>
<b>ARTÍCULO 13. INHIBICIONES, ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>ARTÍCULO 14.- MEDIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b> .....	<b>15</b>
<b>ARTÍCULO 15.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES</b> .....	<b>16</b>
<b>ARTÍCULO 16.- CONTENIDO DE LA DENUNCIA</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTÍCULO 17.- REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTÍCULO 18.- COMPROBACIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b> .....	<b>18</b>
<b>ARTÍCULO 19.- PROCESO DE INVESTIGACIÓN: INSTRUCCIÓN</b> .....	<b>20</b>
<b>ARTÍCULO 20.- FASE DE INSTRUCCIÓN: TRÁMITE DE AUDIENCIA</b> .....	<b>21</b>
<b>ARTÍCULO 21.- FASE DE INSTRUCCIÓN: EMISIÓN DE INFORME</b> .....	<b>22</b>
<b>ARTÍCULO 22.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>23</b>
<b>ARTÍCULO 23.- PLAZO PARA LA TERMINACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN Y EMISIÓN DE LA DECISIÓN FINAL</b> .....	<b>24</b>
<b>ARTÍCULO 24.-OBLIGACIONES DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U EN RELACIÓN CON EL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES</b> .....	<b>24</b>
<b>ARTÍCULO 25.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>25</b>
<b>ARTÍCULO 26. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES</b> .....	<b>26</b>
<b>DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA</b> .....	<b>27</b>
<b>DISPOSICIÓN FINAL</b> .....	<b>27</b>
<b>ANEXO I: MODELO DE DENUNCIA</b> .....	<b>28</b>

## PREÁMBULO

El presente documento tiene por objeto el cumplimiento de lo previsto en 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 que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre del 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (DOUE de 26 de noviembre del 2019).

Por medio del presente documento se regula el Canal Interno de Comunicaciones que Arroupa Santiago, EIL, S.L.U está obligada instaurar con la finalidad de permitir a todas las personas físicas previstas en el artículo 7 del presente Reglamento puedan poner en conocimiento supuestos hechos que pudieran ser constitutivos de alguna de las infracciones recogidas en el artículo 5.

En particular se regula la instauración y funcionamiento del Canal de Denuncias que permite el seguimiento, detección y/o corrección de malas prácticas del personal de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U incluidas dentro de su ámbito de aplicación.

El reglamento del Sistema Interno de Comunicaciones establecido en los siguientes artículos permitirá a cualquier persona que se relacione con Arroupa Santiago, EIL, S.L.U denunciar las conductas previstas en el artículo 5 del presente reglamento.

Así mismo, la existencia del Sistema Interno de Comunicaciones no impide la presentación de denuncias por otros canales externos tanto de ámbito estatal como autonómico existentes o que puedan crearse por las Administraciones competentes de conformidad con lo previsto 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.

## **ARTÍCULO 1: OBJETO**

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular y dotar de contenido al Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, estableciendo el procedimiento de comunicación de cualquier comportamiento irregular, ilícito o delictivo producido en el seno de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, la creación de protocolos de tramitación de las denuncias que se reciban a través del Sistema Interno de Comunicaciones, incluyendo las pautas de actuación que se seguirán por Arroupa Santiago, EIL, S.L.U desde el momento en el que el Órgano Responsable del Canal Denuncias reciba la denuncia, hasta que se emita resolución, previa tramitación e instrucción conforme a lo previsto en la normativa aplicable y en el presente reglamento.
2. Es objetivo del presente reglamento, asimismo, prever y proteger los derechos y garantías de todos los sujetos intervinientes en el proceso de denuncia y posterior investigación.
3. El Sistema Interno de Comunicaciones, y en concreto del Canal Denuncias, ha sido creado en virtud de lo previsto en 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.

## **ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U**

Todas las personas que pertenecen a Arroupa Santiago, EIL, S.L.U tienen el derecho y la obligación de informar sobre comportamientos individuales, colectivos, o actividades que ocurran en el contexto de sus actividades en Arroupa Santiago, EIL, S.L.U y que puedan suponer contravención del presente Reglamento, de los códigos de buenas conductas y praxis de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, así como de la normativa legal vinculante, con independencia de si tales comportamientos han sido ordenados o solicitados por un superior.

### ARTÍCULO 3. GARANTÍAS DEL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U

1. El Sistema Interno de Comunicaciones, así como el Canal Denuncias, implantado en Arroupa Santiago, EIL, S.L.U asegura plenamente la independencia, confidencialidad, protección de datos y el secreto de las comunicaciones.
2. Arroupa Santiago, EIL, S.L.U actuará en relación con los datos que se recojan en el mismo como Responsable del tratamiento de conformidad con lo previsto en el Título VI 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 y en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y Garantía de los Derechos Digitales.

### ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS BÁSICOS

1. El Sistema Interno de Comunicaciones, y el Canal Denuncias, habilitado por Arroupa Santiago, EIL, S.L.U se regirá en su funcionamiento por los siguientes principios:
  - a. **Transparencia y accesibilidad:** El Canal Denuncias será público a través de la página web de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U y de fácil acceso a través de un formulario online en la misma. Así mismo, las personas que deseen presentar una denuncia podrán hacerlo por cualquiera de los medios integrantes del Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
  - b. **Confidencialidad:** Se garantizará la confidencialidad, a lo largo de todo el proceso, de la identidad de la persona informante que haga uso del Canal Denuncias, o de cualquiera de los medios integrantes del Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, sobre el contenido de las comunicaciones y, en su caso, sobre las comparecencias, tanto orales como escritas.

- c. **Buena fe:** Las comunicaciones realizadas a través del Sistema Interno de Comunicaciones, así como las realizadas a través del Canal de Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U deberán realizarse con convicción en cuanto a la veracidad o exactitud de las conductas descritas.
  - d. **Objetividad e imparcialidad:** la totalidad de comunicaciones recibidas por Arroupa Santiago, EIL, S.L.U a través del Sistema Interno de Comunicaciones serán tramitadas y gestionadas siguiendo los mismos criterios, con independencia tanto de quien sea la persona informante como quien sea la persona denunciada. No se establecerá ningún tipo de diferencia o privilegio por razón de las circunstancias que concurran o la situación en el organigrama jerárquico y funcional de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
2. Además, Arroupa Santiago, EIL, S.L.U se compromete, en relación con el funcionamiento del Sistema Interno de Comunicaciones y del Canal Denuncias, a respetar y cumplir lo siguiente:
- a. Permitir la realización de comunicaciones de manera nominativa o anónima.
  - b. No tomar ningún tipo de represalia contra las personas informantes que realicen comunicaciones, llegando a adoptar las medidas que sean necesarias para proteger a las personas informantes en caso de ser necesario.
  - c. Informar a todas las personas empleadas sobre la existencia del Sistema Interno de Comunicaciones y del Canal Denuncias, así como informar a todas las personas empleadas acerca del funcionamiento de los mismos.
  - d. Garantizar el conocimiento por parte de la persona denunciada de la existencia de los hechos descritos por la persona informante, así mismo se garantizará que la persona denunciada va a disponer de todos los mecanismos para su defensa.
  - e. Evaluar permanentemente el funcionamiento del Sistema Interno de Comunicaciones y del Canal Denuncias para poder detectar posibles deficiencias y poner solución a las mismas.

## ARTÍCULO 5.- ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN: INFRACCIONES DENUNCIABLES

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.1 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 son infracciones denunciables:
  - a. Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en su anexo, relativos a las siguientes materias:
    - I. Contratación pública, con la finalidad de prevenir y evitar la corrupción.
    - II. Los servicios financieros, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
    - III. Seguridad y conformidad de los productos, en relación con las empresas que operan en la cadena de fabricación y distribución.
    - IV. Seguridad del transporte.
    - V. Protección del medio ambiente.
    - VI. Protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear.
    - VII. Seguridad de los alimentos y piensos, sanidad animal y bienestar de los animales.
    - VIII. Salud pública.
    - IX. Protección de los consumidores.
    - X. Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información.
  - b. Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión relacionados con el fraude, la lucha contra la corrupción y cualquier otra actividad ilegal que atañe a los fondos de la Unión indicada en el artículo 325 del Tratado de

Funcionamiento de la Unión Europea (en adelante, TFUE), tal como se concretan en las correspondientes medidas de la Unión.

- c. Infracciones relativas al mercado interior a que se refiere el artículo 26.2 TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del Impuesto sobre Sociedades.
2. Las mencionadas acciones o conductas deben de ser atribuibles a cualquier persona, empresa o entidad vinculada a Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
3. Solamente serán admitidas, a través del Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, aquellas comunicaciones que versen sobre hechos enmarcados en el ámbito de aplicación objetivo fijado en el presente artículo. Se procederá al rechazo automático, a la derivación al departamento, órgano o comisión competente y/o a la destrucción, sin necesidad de trámite alguno, de todas aquellas comunicaciones que se encuentren fuera del ámbito de aplicación objetivo.

#### **ARTÍCULO 6.- ÁMBITO SUBJETIVO**

El presente reglamento se aplicará a las siguientes personas:

- a. Informantes
- b. Personas denunciadas
- c. Terceras personas que puedan participar en el proceso (testigos, asesores...)
- d. Integrantes del Órgano Responsable del Canal Denuncias.
- e. Así como a las personas encargadas de la gestión y resolución de las denuncias presentadas.



## ARTÍCULO 7. PERSONAS INFORMANTES

1. Son considerados personas informantes las personas físicas que trabajen en el sector privado o público y que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso:
  - a. Las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena en Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
  - b. Las personas en el régimen de autónomos.
  - c. Las personas accionistas, partícipes o pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una entidad, incluidos los miembros no ejecutivos.
  - d. Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
  - e. También son considerados personas informantes las personas físicas que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a 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.
2. Son derechos de las personas informantes:
  - a. Decidir si formulan la comunicación de forma anónima o no.
  - b. A la confidencialidad: en aquellos supuestos en los que las personas informantes presenten la comunicación indicando su identidad, el órgano responsable del Canal Denuncias, y en concreto de la persona gestora del Canal Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, garantizarán la reserva de la

identidad de la persona informante en la totalidad de tramites de gestión, investigación y resolución de la denuncia.

- c. Formular la comunicación verbalmente o por escrito, por cualquiera de los medios habilitados para tal finalidad por Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
- d. Indicar (o no) un domicilio, correo electrónico o lugar seguro en el que recibir las notificaciones y comunicaciones relativas al proceso de investigación y resolución de la denuncia presentada.
- e. A renunciar a recibir comunicaciones relativas al proceso de investigación y resolución de la denuncia presentada.
- f. Comparecer, si es su parecer, ante el Órgano Responsable del Canal Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U por iniciativa propia o cuando sea requerido, siendo asistido en su caso, si lo considera oportuno por abogado.
- g. Solicitar al Órgano Responsable del Canal Denuncias que la comparecencia sea realizada por videoconferencia o cualquier otro medio telemático seguro que garantice la identidad de la persona informante, así como la seguridad y fidelidad de la comunicación.
- h. Conocer el estado de la tramitación de su denuncia y los resultados de la investigación de esta.
- i. Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
- j. A que su identidad no sea revelada a terceras personas.
- k. A no recibir represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia en los términos previstos en el artículo 36 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.

- l. A recibir medidas de apoyo en los términos previstos en el artículo 37 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.
- m. Derecho a poner en conocimiento de las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la unión europea los hechos objeto de su denuncia.

## **ARTÍCULO 8. PERSONAS DENUNCIADAS**

1. Pueden adquirir la condición de persona denunciada todas aquellas personas que estén sujetas o vinculadas a Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, sobre la base de una relación de índole laboral o mercantil, y que actúen por cuenta y en beneficio de esta, que pudieran haber cometido alguna irregularidad o conducta de las previstas en el ámbito objetivo establecido en el artículo 6 del presente reglamento.
2. Son derechos de las personas denunciadas
  - a. Ser informados de la existencia de una denuncia que les afecta y los hechos que se relatan de manera sucinta
  - b. Presentar alegaciones por escrito
  - c. Mantener una reunión presencial con la persona instructora en el que ser oído y exponer su versión de los hechos
  - d. A aportar todos los medios de prueba que considere adecuados
  - e. Al acceso al expediente debidamente anonimizado
  - f. A la presunción de inocencia y a recibir comunicaciones del órgano responsable del Canal Denuncias relativas a la tramitación y resolución de cada una de las fases.

## **ARTÍCULO 9.- RESPONSABLE DEL CANAL DENUNCIAS**

1. El Responsable del Canal Denuncias será un órgano colegiado nombrado por Arroupa Santiago, EIL, S.L.U. Estará conformado por la persona gestora del Canal Denuncias, y por la Comisión de Ética de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, conformada por 4 personas, entre las cuales se nombrará a la persona instructora, según lo previsto en su reglamento de funcionamiento.
2. En el supuesto de conflicto de intereses, inhibición, abstención o recusación de cualquiera de estas personas, se podrán nombrar suplentes para que el número de personas competentes para la resolución, en su caso, del expediente, sea impar.

## **ARTÍCULO 10.- PERSONA GESTORA DEL CANAL DENUNCIAS**

Son responsabilidades de la persona gestora del canal denuncias las siguientes:

- a. Recepción y registro de la totalidad de las comunicaciones recibidas por medio del Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
- b. Análisis preliminar sobre los hechos denunciados y el material probatorio adjunto.
- c. Decidir sobre la apertura o no de la fase de instrucción, justificando en cualquiera de los casos su decisión y dejando constancia de esta.
- d. Emitir, de así considerarlo, recomendaciones de mejora de los códigos de conducta y del presente reglamento.
- e. La persona gestora del Canal Denuncias asumirá la custodia de todas y cada una de las evidencias que soporten las acciones llevadas a cabo, durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados y en cualquier caso por el tiempo

máximo que de acuerdo con la legislación vigente en materia de Protección de Datos lo permita.

- f. La persona gestora del Canal Denuncias no podrá estar presente en la deliberación, de existir, de la Comisión de Ética.

#### **ARTÍCULO 11.- PERSONA INSTRUCTORA**

1. Acordada, por parte de la persona gestora del Canal Denuncias, la apertura de la fase de instrucción, la persona gestora del Canal Denuncias nombrará a la persona instructora siguiendo el procedimiento establecido en el reglamento de funcionamiento del Órgano Responsable del Canal Denuncias, dándole traslado del expediente completo.
2. La persona instructora actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, incluida la Comisión de Ética y los órganos directivos.
3. Arroupa Santiago, EIL, S.L.U pondrá a su disposición cuantos recursos necesite para el desempeño de su labor.
4. La persona instructora llevará a cabo todas las acciones que considere oportunas y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos, dejando constancia de estas, y terminará sus labores con la emisión de un informe propuesta de terminación.
5. Emitido por la persona instructora el informe propuesta de terminación, junto con toda la documentación del expediente, será remitido a la Comisión de Ética de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U a los efectos de que los integrantes de este (excluido el nombrado instructor) en reunión y de forma colegiada adopte la decisión que corresponda acerca de la terminación del procedimiento.

## **ARTÍCULO 12.- COMISIÓN DE ÉTICA DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U**

1. Estará conformada por cuatro miembros debidamente designados previa aceptación de su cargo.
2. Su identidad será pública en todo momento.
3. En la deliberación no estará presente la persona que haya ostentado el cargo de instructora del expediente.
4. Es el órgano encargado de emitir la resolución final del expediente, una vez analizada toda la documentación, pruebas y la totalidad del expediente.
5. En caso de considerarlo necesario, podrá realizar cuantas acciones complementarias considere para el total esclarecimiento de los hechos.
6. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los integrantes.

## **ARTÍCULO 13. INHIBICIONES, ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN**

1. En caso de que la denuncia se dirija contra cualquiera de los miembros integrantes del Órgano Responsable del Canal Denuncias, o en caso de concurrir cualquier circunstancia que genere un conflicto de interés con alguna de ellas, esta persona o personas se abstendrá de intervenir en cualquier fase del proceso de investigación de los hechos denunciados por la persona informante, así como de tomar cualquier tipo de decisión en relación con la misma.
2. A modo ejemplificativo podrían ser causa de conflicto de intereses las siguientes causas:
  - a. Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél.
  - b. Tener cuestión litigiosa pendiente con alguna persona interesada.  
Interesada;

- c. Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable.
- d. Tener parentesco de consanguinidad dentro del segundo grado o de afinidad dentro del primero, con cualquiera de las personas interesadas.
- e. La totalidad de integrantes del Órgano Responsable del Canal Denuncias tienen el deber de guardar la más absoluta confidencialidad en relación a cualquier denuncia que, recibida, sea o no desestimada, en lo referente a la persona denunciante y a la denunciada, absteniéndose de promover cualquier tipo de represalias a cualquiera de las partes.

#### **ARTÍCULO 14.- MEDIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y Garantía de los Derechos Digitales las personas informantes podrán realizar las denuncias por escrito o verbalmente.
2. Las comunicaciones por escrito en Arroupa Santiago, EIL, S.L.U podrán realizarse:
  - a. Por correo electrónico a dirigido a la dirección [canaldenuncias@arroupa.es](mailto:canaldenuncias@arroupa.es)
  - b. A través del formulario habilitado a tal efecto en la página web de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U
  - c. Por correo postal dirigido al responsable del Canal de Denuncias enviado a la dirección Vía Isaac Peral 5, Polígono del Tambre, 15890, Santiago de Compostela, A Coruña.

Tanto si la comunicación se realiza por correo electrónico como por correo postal las personas informantes deberán usar el modelo de comunicación que se adjunta como anexo I, y que estará disponible en la web de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.

3. Las comunicaciones verbales podrán realizarse:

- a. Por vía telefónica llamando al número de teléfono 981935080 y solicitando dirigirse al Gestor del Sistema del Canal de Denuncias.
  - b. Por medio de aplicaciones de mensajería instantánea o videoconferencia.
4. A solicitud de la persona informante las comunicaciones podrán realizarse por medio de reunión presencial con la persona gestora del Sistema del Canal Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, reunión que se realizará en un plazo no superior a 7 días desde la solicitud de la persona informante.
5. En todo caso las comunicaciones verbales deberán quedar documentadas, previo consentimiento de la persona informante, de alguna de los siguientes modos:
  - a. Grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
  - b. Transcripción completa y exacta de la conversación, o mensaje, mantenida entre la persona informante y la persona gestora del Canal Denuncias. En este caso, se ofrecerá a la persona informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.
6. Así mismo, las personas informantes tienen la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la unión europea los hechos objeto de su denuncia.

#### **ARTÍCULO 15.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES**

Las personas informantes pueden decidir libremente si presentan la denuncia de forma anónima o con identidad reservada (esto es, haciendo constar sus datos identificativos, pero siendo conocedores de que los mismos serán confidenciales en todo momento).



## ARTÍCULO 16.- CONTENIDO DE LA DENUNCIA

1. Las denuncias presentadas a través de los medios del Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U deberán contener, como mínimo, los siguientes extremos:
  - a. **Identidad del denunciado/a:** nombre, apellidos o todos aquellos datos que permitan identificar a la persona denunciada, así como aquellos otros datos conocidos por la persona informante y que este considere de relevancia para la identificación del presunto infractor/a.
  - b. **Motivo de la denuncia:** descripción de forma clara y detallada de los hechos o circunstancias que constituyen, a criterio de la persona informante, un incumplimiento o irregularidad.
  - c. **Evidencias concretas que den soporte a los hechos denunciados:** la persona informante deberá poner a disposición del órgano Responsable del Canal de Denuncias todos aquellos medios de prueba de los que disponga que den soporte a los hechos denunciados.
2. Así mismo, la persona informante al realizar la comunicación podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir notificaciones, pudiendo renunciar expresamente y en cualquier momento a la recepción de cualquier comunicación de actuaciones y/o notificaciones relativas a la denuncia por el presentada.

## ARTÍCULO 17.- REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES

1. Recibida la comunicación la persona gestora del canal de denuncias procederá a su registro en el Sistema de Información, asignándole un Código de identificación, y procederá a acusar recibo de esta a la persona informante, en un plazo no superior a 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción, salvo que:

- a. La persona informante haya presentado la comunicación de manera anónima
  - b. La persona informante haya renunciado a recibir comunicaciones o
  - c. La persona gestora del Sistema del Canal Denuncias considere razonablemente que el acuse de recibo de la información comprometería la protección de la identidad de la persona informante.
2. El Sistema de Información estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido exclusivamente al personal de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U convenientemente autorizado.
  3. En el Sistema de Información se registrarán la totalidad de las comunicaciones, cumplimentado los siguientes datos:
    - a. Fecha de recepción
    - b. Código de identificación
    - c. Actuaciones desarrolladas
    - d. Medidas adoptadas
    - e. Fecha de cierre
  4. En el Sistema de Información quedará constancia de todos los trámites, actuaciones y decisiones adoptadas en el proceso de investigación y resolución de los hechos manifestados por la persona informante.

#### **ARTÍCULO 18.- COMPROBACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. Registrada la comunicación, la persona gestora del canal de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U realizará un análisis previo en el que comprobará si la misma se encuadra dentro del ámbito de aplicación objetivo y subjetivo establecido en los artículos 5 y 6 del presente reglamento; en caso de no encuadrarse en el ámbito objetivo y subjetivo la persona gestora del canal de denuncias puede inadmitir la

denuncia sin más trámites, y, en su caso remitirla al departamento, comisión o órgano de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U competente para conocer y tramitar la misma, dejando constancia en todo caso de la inadmisión, justificación de la misma y, en su caso, de la remisión realizada.

2. Si del resultado del análisis previo existiesen indicios razonables sobre los hechos y la presunta comisión de una infracción, la persona gestora del canal denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U procederá a realizar un segundo análisis en el que deberá comprobar si la misma expone de forma clara y evidente hechos constitutivos de infracción, irregularidad o incumplimiento de la normativa legal vigente (o no), incluso de los compromisos recogidos en el Código Ético de políticas, normas y procedimientos fijados por ARROUPA SANTIAGO EIL SLU.
3. En función del resultado de dicha comprobación, la persona gestora del Canal Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U decidirá en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la denuncia uno de los siguientes acuerdos:
  - a. **Inadmitir la denuncia:** Por medio de resolución motivada, se acordará la inadmisión de la denuncia cuando:
    - I. Los hechos relatados en la denuncia carezcan de toda verosimilitud;
    - II. Los hechos denunciados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico ni supongan una contravención del Código Ético ni vulneren las políticas, normas o procedimientos de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U; o incluso siéndolo, no supongan una afectación real al interés general o al correcto funcionamiento de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U.
    - III. La denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido de forma ilícita;
    - IV. La denuncia sea mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o debidamente investigada.

La inadmisión será notificada a la persona denunciante en el plazo de cinco días hábiles, salvo que la denuncia fuera anónima o ésta hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

- b. **Admitir a trámite la denuncia y nombramiento de instructor:** el gestor del canal denuncias deberá justificar su decisión, nombrar al instructor y determinar si la denuncia debe ser tramitada de forma urgente.

La admisión de la denuncia será notificada a la persona denunciante salvo que la denuncia fuera anónima o ésta hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

#### **ARTÍCULO 19.- PROCESO DE INVESTIGACIÓN: INSTRUCCIÓN**

1. Admitida a trámite la denuncia, el miembro de la comisión de ética nombrado por la persona gestora del Canal Denuncias, asumirá la instrucción, procediendo a la investigación de los hechos objeto de esta.
2. En el proceso de investigación la persona instructora realizará todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como todas aquellas necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
3. Información a la persona denunciada
  - a. La persona instructora se pondrá en contacto con la persona denunciada, identificándose como la persona encargada de la investigación de la denuncia e informándole sucintamente acerca de los hechos que se le atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación; esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considera que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación.

- b. En ningún caso se notificará a las personas investigadas la identidad de la persona denunciante ni se hará entrega de la denuncia, todo ello en aras de la protección a la persona informante.
  - c. Se informará a la persona denunciada de su posibilidad de presentar alegaciones por escrito, proponer medios de prueba, y se le informará del tratamiento de sus datos personales.
4. Reunión con la persona denunciada
- a. Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la fase de instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona denunciada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le permitirá exponer su versión de los hechos y aportar cuantos medios de prueba considere adecuados y pertinentes.
  - b. Así mismo, la persona denunciada tiene derecho, en cualquier momento, a ser oída, así como a ser asistida de abogado, si lo considera adecuado y pertinente.
5. Derecho de acceso al expediente

Con la finalidad de garantizar el derecho de defensa de la persona denunciada, esta tendrá derecho al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante.

#### **ARTÍCULO 20.- FASE DE INSTRUCCIÓN: TRÁMITE DE AUDIENCIA**

1. En la fase de instrucción, se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos y se practicarán cuantas diligencias se estimen necesarias.
2. Todas las personas empleadas y miembros de los órganos directivos de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U están obligadas a prestar la colaboración requerida por la persona instructora. Su intervención tendrá carácter estrictamente confidencial.

3. Al finalizar todas las entrevistas que la persona instructora considere necesarias, se levantará acta de cada reunión y se recogerán evidencias de todas las actuaciones que se realicen.
4. Durante todo el proceso se mantendrá la absoluta confidencialidad que caracteriza al Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U y a su Canal de Denuncias.
5. El Órgano Responsable del Canal Denuncias asumirá la custodia de todas y cada una de las evidencias que soporten las acciones llevadas a cabo, durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados y en cualquier caso por el tiempo máximo que de acuerdo con la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **ARTÍCULO 21.- FASE DE INSTRUCCIÓN: EMISIÓN DE INFORME**

Concluidas las actuaciones que la persona instructora considere necesarias, previa consulta, en su caso, al experto independiente que pueda asesorar al Órgano Responsable del Canal Denuncias de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U y a todos sus integrantes, procederá a la emisión de un informe de los procedimientos realizados.

Este informe contendrá al menos:

- a. Una exposición de los hechos denunciados junto con el código de identificación de la denuncia y la fecha de su recepción.
- b. La clasificación de la denuncia como urgente a efectos de conocer su prioridad o no en su tratamiento.
- c. Las actuaciones realizadas con el fin de esclarecer los hechos, la valoración de las pruebas practicadas y de los indicios obtenidos.

- d. Las conclusiones de las instrucciones, con la identificación de la debilidad que, en su caso, haya provocado la situación y propuesta de plan de acción frente a la debilidad identificada.
- e. Asimismo, si fuera procedente, las deficiencias o lagunas detectadas en el Plan antifraude y anticorrupción.

## ARTÍCULO 22.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Emitido el informe por la persona instructora del procedimiento será remitido a la Comisión de Ética para la deliberación final.
2. Recibido el informe las personas integrantes de la Comisión de Ética (a excepción de la persona instructora del procedimiento) se reunirán adoptarán alguna de las siguientes decisiones:
  - a. **Archivo del expediente:** que será notificado a la persona informante (salvo que la denuncia sea anónima o haya renunciado a la recepción de comunicaciones) y, en su caso a la persona afectada.
  - b. **Remisión al Ministerio Fiscal** en caso de apreciarse la existencia de indicios de comisión de un Delito.
  - c. **Remisión de la comunicación a la autoridad, entidad u organismo** que se considere competente para el conocimiento y tramitación de esta.
  - d. **Remisión de la comunicación al departamento, comisión.....** de la Arroupa Santiago, EIL, S.L.U con competencia para conocer de la misma.
3. En todo caso, cualquiera de las decisiones adoptadas por la Comisión de Ética deberá ser notificadas a la persona informante (salvo en supuestos de denuncia anónima o cuando la persona informante haya renunciado a recibir comunicaciones) y a la persona denunciada.

### **ARTÍCULO 23.- PLAZO PARA LA TERMINACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN Y EMISIÓN DE LA DECISIÓN FINAL**

El Órgano Responsable del Canal Denuncias deberá finalizar el proceso de instrucción de la denuncia presentada y emitir la decisión final en el plazo de tres meses contados desde la fecha de acuse de recibo de la comunicación a la persona informante o, si no se remitió acuse de recibo por alguna de las causas previstas en el Reglamento del Canal Denuncias, tres meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de efectuarse la comunicación.

### **ARTÍCULO 24.-OBLIGACIONES DE ARROUPA SANTIAGO, EIL, S.L.U EN RELACIÓN CON EL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES**

Arroupa Santiago, EIL, S.L.U como sujeto obligado al establecimiento de un Sistema Interno de Comunicaciones de conformidad con lo previsto en 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 está obligada a:

- a. Disponer de un Sistema Interno de Comunicaciones.
- b. Proporcionar información adecuada y de forma clara y fácilmente accesible, sobre el uso del Sistema Interno de Comunicaciones, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión.
- c. Disponer de un libro registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a las que hayan dado lugar.
- d. Garantizar los requisitos de confidencialidad previstos por 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.

No hacer público el registro.



## ARTÍCULO 25.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. El tratamiento de los datos personales que Arroupa Santiago, EIL, S.L.U recabe como consecuencia de la presentación, gestión, tramitación e investigación, en su caso, de la presentación de denuncias se regirá por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y en el presente título.
2. Arroupa Santiago, EIL, S.L.U, en relación con los datos recabados a través del Sistema Interno de Comunicaciones tendrá la consideración de Responsable del tratamiento.
3. Así mismo, Arroupa Santiago, EIL, S.L.U no recabará datos personales cuya pertenencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por error, se eliminarán sin dilación indebida.
4. Cuando los datos se obtengan directamente de las personas interesadas se les facilitará, en cumplimiento del deber de información previsto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679:
  - a. La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, y del delegado de protección de datos, en su caso.
  - b. La finalidad del tratamiento.
  - c. La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.
  - d. Una dirección electrónica u otro medio a través del cual ejercer sus derechos.

## ARTÍCULO 26. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIONES

1. El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Comunicaciones de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U quedará limitado dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:
  - a. El Órgano Colegiado Responsable del Canal Denuncias, y a sus integrantes debidamente nombrados.
  - b. El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador. En el caso de los empleados públicos, el órgano competente para la tramitación de este.
  - c. El responsable de los servicios jurídicos de Arroupa Santiago, EIL, S.L.U u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
  - d. Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
  - e. El Delegado de Protección de Datos, en su caso.
2. Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en Arroupa Santiago, EIL, S.L.U o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.
3. En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el presente reglamento, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. 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 objetivo y subjetivo previsto en el presente reglamento.

4. 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 de estos.
5. Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.
6. 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, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.
7. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.
8. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

Para todo lo no previsto en el presente reglamento será de aplicación la normativa vigente, en especial 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.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente reglamento, entrará en vigor a fecha de firma del mismo.

## ANEXO I: MODELO DE DENUNCIA

### Nueva Denuncia

Quero facer unha denuncia anónima

Nombre (OPCIONAL)

Apellidos (OPCIONAL)

NIF (OPCIONAL)

Dirección (OPCIONAL)

Teléfono (OPCIONAL)

Código Postal (OPCIONAL)

Localidad (OPCIONAL)

Ayuntamiento (OPCIONAL)

Provincia (OPCIONAL)

Correo electrónico al que poder escribirle de ser necesario (OPCIONAL)

Relación con Arroupa Santiago, EIL, S.L.U (OBLIGATORIO)-

Empleado/a

Antiguo /a empleado/a

Proveedor

Contrata/Subcontrata

Estudiantes en prácticas/Personal con Beca

Cliente

Usuario/

Otros: \_\_\_\_\_

Descripción de los HECHOS que se denuncian. Por favor, facilite y aporte la mayor cantidad de detalles posible para un mejor análisis y resolución de la Denuncia (por ejemplo., ¿qué ocurrió? ¿qué se dijo o hizo?, ¿cuándo fue? ¿Dónde? etc.). Tómese su tiempo.

¿Existen testigos directos de los hechos denunciados u otras personas de dentro o fuera de ARROUPA SANTIAGO EIL SLU que puedan aportar información adicional, corroborar o dar más detalles sobre dichos hechos? (OBLIGATORIO) SI/NO. En caso afirmativo, si se conocen y desea, indicar su identidad, para que, en su caso, se les pueda contactar.

¿Se ha presentado ya alguna denuncia a través de cualquier otro cauce (judicial, administrativo, policial o ante cualquier otra autoridad o entidad pública? (OBLIGATORIO). SI/NO. En caso afirmativo, indicar la fecha de presentación y la autoridad o entidad pública ante la que se hayan reportado los hechos.

Si dispone de documentos, evidencias, comunicaciones u otras pruebas lícitamente obtenidas de los hechos denunciados, por favor, adjúntelos.

ONLINE: carguelos a continuación en alguno de los tipos de archivo más comunes (Máx. 5 archivos/MB. Formatos permitidos: .doc, .docx, .xls, .xlsx, pdf, .ppt, .pptx, .txt, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .gif, .tif). No se podrán subir archivos encriptados o protegidos con contraseña debido a la protección antivirus y la limpieza de metadatos.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Se le asignará un código,

Firma (opcional)

Información básica sobre protección de datos de carácter personal	
<b>Responsable</b>	<b>Identidad:</b> ARROUPA SANTIAGO EIL SLU / <b>CIF:</b> B70467659 <b>Dirección:</b> Vía Isaac Peral 5, Polígono del Tambre, 15890, Santiago de Compostela, A Coruña <b>Teléfono:</b> 981935080 / <b>Correo electrónico:</b> canaldenuncias@arroupa.es
<b>Finalidades</b>	recepción, registro y en su caso tramitación de las denuncias presentadas por el canal denuncias de la entidad, o por cualquiera de los medios de internos de información.
<b>Legitimación</b>	RGPD: art. 6.1. Consentimiento del interesado, ejecución de un contrato, tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, tratamiento necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantías de los derechos digitales. Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contray la corrupción.
<b>Colectivo</b>	Informante y personas denunciadas
<b>Categorías de Datos</b>	Datos identificativos de la persona denunciante (opcional): nombre y apellidos, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono; relación con la entidad, datos relativos a la denuncias presentada, fecha y firma (opcional).
<b>Cesiones</b>	No se cederán los datos a terceros, salvo su consentimiento expreso o las excepciones legales.
<b>Derechos</b>	Acceso, rectificación, supresión y derecho al olvido, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición, reclamación ante la AEPD y no ser objeto de elaboración de perfiles. Derecho a revocar el consentimiento prestado.
<b>+ Info</b>	En cualquier momento en nuestras dependencias