



MANUAL DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

**CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE
CANTABRIA (CEOE CEPYME CANTABRIA)**

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro ordenamiento jurídico, cada vez más, está impulsando la participación ciudadana para el buen funcionamiento de las instituciones públicas y privadas. Con esto, se da al ciudadano la posibilidad de denunciar infracciones detectadas en el seno de una organización con el fin de que ésta pueda actuar en consecuencia y remediarlas.

La CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CANTABRIA, en adelante CEOE CEPYME CANTABRIA, garantiza su compromiso con los principios de legalidad, transparencia, ética corporativa y profesional rechazando así cualquier tipo de actuación irregular dentro de nuestra organización. Por ello, facilitamos un cauce anónimo de comunicación de incidencias o actuaciones ilícitas que ocurran o puedan ocurrir en la entidad reforzando nuestra cultura de cumplimiento normativo.

Por lo expuesto, en 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, se ha implantado en nuestra organización, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, un *Sistema interno de información* que cuenta con el correspondiente canal de denuncias a través del cual cualquier persona interesada podrá ejercer su derecho a informar sobre conductas inadecuadas.

El sistema interno de información y su canal de denuncias es igualmente aplicable a la actividad de la Fundación Servicios Empresariales CEOE CEPYME Cantabria.

Este Manual sobre el funcionamiento del sistema interno de información de nuestra organización pretende ser el documento informativo que facilite su conocimiento y comprensión, no solo por las personas trabajadoras sino también por todas aquellas otras personas que guarden un vínculo profesional y comercial con CEOE CEPYME CANTABRIA y su Fundación y, en definitiva, por toda persona, física o jurídica, interesada y relacionada con nosotros.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Manual regula el procedimiento necesario para la correcta implantación y el adecuado funcionamiento del canal interno de información de CEOE CEPYME CANTABRIA.

El canal interno de información es un cauce de comunicación a través del cual se puede informar, incluso anónimamente, sobre irregularidades que se puedan cometer en el seno de la organización y de las que se tengan conocimiento real.

Su creación e implantación se realiza en cumplimiento de los mandatos 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 (BOE de 21 de febrero de 2023).

2.1. ¿Qué características tiene el sistema de información implantado?

- a) El sistema permite a todas las personas interesadas comunicar información sobre las infracciones previstas en la normativa vigente.
- b) Está diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de la identidad del informante, de cualquier tercero mencionado en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
- c) Permite la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- d) Integra los distintos canales internos de información que puedan establecerse dentro de la entidad.
- e) Garantiza que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la entidad con el objetivo de que sea esta la primera en conocer la posible irregularidad.
- f) Es independiente y diferenciado respecto de los sistemas internos de información de otras entidades u organismos.
- g) Cuenta con un responsable del sistema designado por la organización.

h) Cuenta con una política o estrategia que recoge los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante que ha sido debidamente publicitada en el seno de la entidad.

i) Cuenta con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

j) Establece las garantías para la protección de las personas informantes en el ámbito de la propia entidad.

2.2 ¿Quién puede utilizar nuestro canal ético?

Este canal puede ser utilizado por toda persona que guarde un vínculo profesional y/o laboral con CEOE CEPYME CANTABRIA, como pueden ser las personas trabajadoras, empresas y entidades asociadas y personas colaboradoras, pero también pueden reportar informaciones los proveedores, los clientes y, en definitiva, cualquier persona que conozca de comportamientos dentro de la organización que pueden resultar perjudiciales para el ciudadano o para la sociedad en su conjunto.

2.3 ¿Sobre qué asuntos se puede informar a través del canal?

A modo orientativo, y sin carácter limitativo o excluyente, las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del canal son: acoso, fraude y corrupción (soborno, falsificación de documentos), robo, protección de datos o seguridad de la información, prácticas poco éticas o malas prácticas (publicidad engañosa) y, en general, acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

Además, se pueden plantear dudas o consultas sobre cuestiones relacionadas con nuestra cultura de cumplimiento normativo e incluso se puede pedir consejo o asesoramiento sobre prácticas o procesos relacionados con la organización.

3. PRINCIPIOS

El funcionamiento del canal interno de información se rige por los principios de buena fe, confidencialidad e indemnidad, e independencia e imparcialidad.

3.1. Principio de buena fe.

La persona que utilice el canal interno de información para comunicar una irregularidad ha de cumplir con el principio de buena fe que exige que toda comunicación o denuncia que se realice a través del mismo debe basarse en hechos o indicios de los que razonablemente pueda concluirse la comisión de un hecho susceptible de ser denunciado. Queda totalmente prohibido denunciar un hecho a sabiendas de su falsedad o con la intención de perjudicar a un tercero. Será sancionado quien presente una denuncia que falte a la verdad o que responda a criterios de venganza o intención de perjudicar al denunciado.

3.2. Principio de confidencialidad y de Indemnidad.

CEOE CEPYME CANTABRIA garantiza la máxima confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del canal interno de información, así como de la persona interesada y de la persona denunciada, impidiendo que tales datos trasciendan. Únicamente las personas encargadas de la adecuada gestión del procedimiento tendrán acceso a esa información y guardarán la debida confidencialidad. Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando la entidad se vea obligada a revelar y/o poner a disposición información y/o documentación relativa a sus actuaciones, incluida la identidad de las partes implicadas, a requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente.

Asimismo, CEOE CEPYME CANTABRIA garantiza la protección a toda persona que comunique cualquier irregularidad y a quienes pudieran participar en la investigación de los hechos, frente a posibles represalias dentro de la organización.

3.3. Principio de Independencia e Imparcialidad.

CEOE CEPYME CANTABRIA, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, ha externalizado el servicio de gestión de canal interno de información con el fin de cumplir con los principios necesarios de objetividad, independencia e imparcialidad a la hora de investigar las denuncias o asesorar sobre el procedimiento, evitando con ello cualquier conflicto de intereses que pudiera darse.

La empresa responsable de esta gestión externa es AUDIDAT 3.0 S.L. con CIF B02482545 y domicilio en Paseo de la Castellana, nº 182, 6º, CP 28046-Madrid (www.audidat.com).

4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

4.1. Canal interno de información.

La vía preferente facilitada por CEOE CEPYME CANTABRIA como cauce de comunicaciones relacionadas con nuestra organización es el canal interno de información al que se accede a través del siguiente enlace: <http://conf-empresarios-cantabria.canales-eticos.com>

CEOE CEPYME CANTABRIA garantiza la disponibilidad de este canal de información a través de la página web oficial de la organización (www.ceoecantabria.es), encontrándose siempre en una sección visible e independiente para que resulte fácilmente accesible al usuario.

El uso del canal interno de información de la organización no impide que la persona informante pueda acudir ante los canales externos creados por las autoridades competentes, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como Jueces y Tribunales.

4.2. Cómo enviar una comunicación a través del canal de información.

Con carácter previo, la persona informante, al acceder a la plataforma del canal de información, será advertida de la posibilidad que tiene de descargar el Navegador Tor al tratarse de un navegador que protege por completo la identidad del informante debido a que no queda registrada la IP del dispositivo. Esta descarga la podrá realizar directamente a través de la ventana informativa en la parte superior de la página de inicio del canal de información y, con ello, garantizar la máxima confidencialidad en las comunicaciones.

Para comunicar una información, se accederá a la pestaña *Nueva Comunicación* y se procederá a cumplimentar los siguientes apartados:

1.- Descripción. Se indicará el asunto de que trata la comunicación, así como una descripción lo más detallada posible de la misma pudiendo subir archivos como prueba documental.

2. *Identificación.* No resulta obligatoria y, en este apartado, se avisa el informante de la posibilidad que este tiene de no revelar su identidad. En caso de querer acreditar su identidad, facilitará su nombre y apellidos junto a su correo electrónico.

3. *Condiciones y reglas de uso.* El informante deberá leer y aceptar las normas que rigen el canal como prueba de que ha quedado informado.

Una vez finalizada la comunicación, la plataforma facilitará un código para llevar a cabo el seguimiento del procedimiento que surtirá los efectos de acuse de recibo de la comunicación.

Para realizar este seguimiento del procedimiento de tramitación de la denuncia y comprobar su estado, la persona informante deberá acudir a la opción “*Seguimiento*” de la misma página de inicio del canal introduciendo el código numérico que le fue facilitado cuando envió su comunicación.

Todas las comunicaciones entre la persona informante y el Instructor del procedimiento se realizarán a través de la plataforma establecida a tal efecto incluyendo, incluso, un chat entre ellos. No obstante, cuando aquella se haya identificado facilitando su dirección de correo electrónico, las comunicaciones entre la persona informante y el Instructor se realizarán por este medio.

La denuncia deberá ser individual. En caso de que varias personas tengan conocimiento del mismo hecho, cada una de ellas deberá comunicarlo de forma individual a través del canal.

4.3. Comunicaciones por otros medios.

Además de la posibilidad de utilizar el canal de información, las personas informantes podrán presentar sus denuncias mediante comunicación escrita remitida por correo postal, verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz, o solicitando una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días.

Las comunicaciones verbales, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz, y las realizadas a través de reunión presencial, se documentarán de alguna de las maneras siguientes, previo consentimiento de la persona informante:

- a) Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- b) A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá a la persona informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

4.4. Comunicación de denuncias falsas o de mala fe.

El canal de información de CEOE CEPYME CANTABRIA debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones laborales y profesionales con nuestra organización, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el convenio colectivo vigente, de aplicación al personal laboral.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos comunicados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe:

- (i) se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación;
- (ii) se informará por escrito a la Dirección General o, en su caso, al Comité Ejecutivo, quienes decidirán la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe y/o la posibilidad de poder reclamar responsabilidades civiles o penales.

5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La tramitación del procedimiento, desde el momento en que se interpone una comunicación o denuncia, es llevada a cabo por parte de un tercero ajeno (Instructor) a CEOE CEPYME CANTABRIA con el fin de cumplir con la debida imparcialidad y objetividad que requiere este tipo de procedimientos, así como para evitar la existencia de conflictos de intereses.

La tramitación del procedimiento tendrá las siguientes fases:

5.1. Fase de recepción: recepción, examen y categorización de la comunicación.

Una vez recibida por el Instructor la comunicación interpuesta, este remitirá a la persona informante un acuse de recibo de la recepción en el plazo máximo de siete (7) días naturales y mediante el que se informará de uno de los siguientes resultados:

- **Admisión a trámite.** Los hechos comunicados o denunciados son susceptibles de ser considerados actos ilícitos o comportamientos irregulares que atentan contra los principios y valores de la organización para lo que será necesario continuar con su investigación.
- **Inadmisión a trámite y archivo del procedimiento.** Los hechos descritos no son susceptibles de ser considerados ilícitos o irregulares o no están respaldados con pruebas suficientes.

En los supuestos de inadmisión a trámite se asesorará a la persona informante sobre el procedimiento más adecuado para la resolución del asunto objeto de su comunicación. En todo caso, si la comunicación puede ser relevante a los fines de una mejora del servicio, aquella será derivada al departamento o área correspondiente de la organización.

En cualquier caso, se informará por escrito acerca de la decisión adoptada y el motivo de la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia.

5.2. Fase de investigación.

5.2.1. Apertura expediente e investigación de los hechos comunicados.

El Instructor del procedimiento, una vez evaluada, valorada y admitida la comunicación, procederá a la apertura de un expediente sobre la denuncia para la investigación de los hechos comunicados y, en su caso, para la adopción de las medidas correctoras adecuadas.

El Instructor actuará con las debidas garantías de confidencialidad y resto de principios de actuación aplicables y se encargará de la investigación y de la recopilación de evidencias en relación con los hechos objeto de la denuncia.

En el transcurso de la investigación, se podrá recurrir a las diferentes áreas de la organización para desarrollar de forma efectiva la reclamación de pruebas y análisis que permita contrastar los hechos denunciados.

El órgano de dirección de la organización podrá ser requerido en cualquier momento por el Instructor para complementar, de forma coordinada, las acciones de investigación llevadas a cabo por este último, siempre con la máxima confidencialidad y discreción.

El Instructor emprenderá, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información adicional para tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas. Las acciones de investigación pueden contemplar: requerir nuevas evidencias y/o pruebas a la persona denunciante para mejorar el proceso de investigación; concertar entrevistas con las personas implicadas; revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados con la organización, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados; análisis forense por un experto externo independiente; cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación.

La investigación incluirá también el derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

El plazo de investigación no será superior a tres (3) meses a contar desde que se recibió la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a los tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo en casos de especial complejidad que requieran una ampliación el plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

5.2.2. Resolución de la investigación e Informe de conclusiones.

Una vez analizadas las alegaciones y las pruebas recabadas por parte del Instructor, se cerrará la fase de investigación mediante la elaboración de un informe de conclusiones reflejando las conclusiones obtenidas. Este informe de conclusiones recogerá, de forma clara, la valoración de los hechos y una propuesta de actuación con posibles medidas a aplicar. Si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejada en el informe.

5.3. Fase de decisión.

Tras la fase de investigación, en la fase de decisión, el órgano de dirección de la entidad analizará el informe que haya redactado el instructor con la propuesta de medidas a adoptar, a los fines de dictar la resolución definitiva.

Se deberá comunicar por escrito a la persona informante y a la denunciada acerca de la decisión acordada y su justificación, pudiendo darse una de las siguientes opciones:

- **Desestimación de la denuncia.** Supuesto en el que de la investigación de los hechos comunicados se desprende ausencia de incumplimiento normativo.

- **Estimación de la denuncia.** Supuesto en el que se prueba que los hechos denunciados son ciertos, debiendo justificarse los motivos que sustentan esta conclusión y las medidas correctoras que serán adoptadas.

En los casos en los que exista constancia de que los hechos denunciados puedan ser constitutivos de delito, será obligación de la entidad, informar de los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o Jueces y Tribunales.

6. LIBRO- REGISTRO

CEOE CEPYME CANTABRIA cuenta con un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas realizadas como consecuencia de aquellas solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la ley. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se garantiza por parte de CEOE CEPYME CANTABRIA la confidencialidad de los datos personales de la persona informante que se hubiese identificado y que no serán revelados a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Se cumplirán con las medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos personales de todas las personas que intervengan en las denuncias y en los procedimientos de investigación de las mismas.

Los interesados podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos a que se refieren los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Por último, el acceso a los datos personales contenidos en el canal interno de información quedará limitado, exclusivamente, a las personas que deban hacerlo en el ámbito de sus competencias y funciones para poder gestionar los procedimientos.

El presente manual ha sido aprobado por el Comité Ejecutivo de CEOE CEPYME CANTABRIA en reunión celebrada el día 24 de noviembre de 2023.

Fdo: Isabel Cuesta Rodríguez

DIRECTORA GENERAL

CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CANTABRIA (CEOE CEPYME CANTABRIA)