



# MANUAL USUARIO CANAL DE DENUNCIAS

Marzo 2019



## ¿Qué es el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias es un servicio de gestión y tratamiento de alto nivel de las denuncias que se realizan a la empresa tanto sobre actuaciones manifiestamente contrarias a su código ético y de conducta y actuaciones contrarias a la legalidad vigente, como aquellas actuaciones que, sin ser especialmente graves, suponen incumplimientos del código ético o de procedimientos internos de obligado cumplimiento. Por ejemplo:

- Infracciones en materia de salud y seguridad en el trabajo
- Intimidación, acoso y abuso
- Infracciones de la protección de datos personales
- Infracciones en las relaciones comerciales
- No abstenerse de hacer actuaciones cuando se presentan situaciones de conflicto entre el interés particular y el de la empresa
- Sobornos, corrupción
- Quebrantos a la protección de activos y propiedades
- Infracciones respecto a la información sensible y confidencial
- Realización de operaciones con información privilegiada
- Vulneración de los derechos humanos
- Blanqueo de capitales
- Quebrantos en la gestión ambiental
- Aprovecharse de la posición en la empresa para realizar beneficios personales
- Etc.

Es una recomendación tener un canal habilitado por parte de las empresas para gestionar este tipo de denuncias. Este canal lo hace con todas las garantías legales y de forma sencilla.

## Acceso al Canal de Denuncias

Podrán tener acceso al Canal de Denuncias de una empresa las personas empleadas, socios, colaboradores, proveedores, clientes, etc. o cualquier persona que tenga una relación directa con la empresa y pueda verse afectada por la actividad de la misma.

## Realización de una Denuncia

El usuario identifica un hecho denunciabile, o tiene sospechas fundadas de que se ha producido o se va a producir, y se dispone a dar parte sobre ello.

Las denuncias pueden realizarse en cualquier momento. Salvo eventuales incidencias técnicas, el Canal de Denuncias está activo las 24 horas al día los 7 días a la semana.



El primer paso que debe cumplimentar es **leer y aceptar** las condiciones de utilización del canal, que son: la política de protección de datos y las condiciones particulares de utilización del canal.

Cabe mencionar que las denuncias son totalmente confidenciales, a excepción de que los datos sean requeridos por instancias judiciales deban hacerse públicas por imperativo legal o que la denuncia haya sido realizada con expresa y probada mala fe.

Nadie que comunique, de buena fe, incumplimientos o sospecha de ellos, sufrirá represalias, penalizaciones o acciones disciplinarias.

No obstante lo anterior, si la información se proporcionara de mala fe o alterando o falseando la realidad, sí que podría tener consecuencias legales, y serían tratadas como denuncias falsas, que están prohibidas expresamente.

### → Datos personales

A continuación deberá cubrir un formulario con sus datos identificativos que favorezcan el seguimiento de la denuncia. Entre dichos datos figuran:

1. nombre y apellidos
2. correo electrónico y una contraseña
3. teléfono
4. cargo y relación con la empresa

Estos datos quedarán registrados en el sistema por un tiempo limitado y estarán a disposición tanto de la empresa como del denunciante para su acreditación.

Una vez cubierto los datos de identificación es necesario marcar las casillas de aceptación de las condiciones de utilización del Canal de Denuncias.

### → Relación de los hechos

En este paso el denunciante debe establecer la relación de los hechos. Informará de los aspectos relevantes que doten de información y veracidad de denuncia.

Se recaban mediante formulario web los siguientes datos:

- Fecha, hora y momentos en los que han ocurrido, si es conocida.
- Personas conocedoras e intervinientes (especificando si son los potenciales receptores de la denuncia)
- Principios éticos comprometidos
- Descripción de los hechos denunciados



### → Adjuntar documentación

El usuario podrán añadir a la denuncia la documentación que crea necesaria, con el fin de elaborar una denuncia con la mayor claridad y definición posible.

En caso de que se quieran adjuntar ficheros de gran tamaño, que no sea posible subir al aplicativo (dará un error de time-out), se recomienda advertirlo en los hechos denunciados, y si es posible, aportar un enlace desde el que se pueda descargar o visualizar el fichero.

### → Confirmar la denuncia

Finalmente se presenta toda la información aportada de la solicitud, se da la oportunidad al denunciante de revisión y se solicita la confirmación definitiva para su presentación.

## Seguimiento de la denuncia

Una vez confirmada y enviada la denuncia, el solicitante podrá hacer un seguimiento de su solicitud introduciendo la referencia de la denuncia y la contraseña que ha puesto en la formalización de la misma. Recibirá un correo electrónico del sistema, donde se indicará el número de referencia de la denuncia y un link donde podrá realizar un seguimiento del estado de la denuncia.

El gestor del canal es la persona competente para la recepción y tramitación de las denuncias.

En el seguimiento tendrá acceso a los datos de la propia denuncia y a los trámites que el gestor del canal haya decidido comunicarle.

Además en este módulo podrá añadir información a la solicitud, adjuntando archivos o escribiendo un texto

### → Ampliar información

Aportar y adjuntar nueva información y documentación que se consideren relevantes para la denuncia establecida.

### → Anular la denuncia

También existe la posibilidad de que el denunciante anule la denuncia realizada.



Cabe aclarar que el hecho de que la denuncia se anule no quiere decir que desaparezca. El gestor de canal podrá, si lo considerar conveniente, seguir investigando los hechos relatados sobre la causa denunciada y valorará la continuación o no de los trámites realizados. La anulación consiste en la rotura de la conexión del denunciante con la denuncia y se revocará su acceso a la misma, aunque la misma continúe siendo investigada.



932 744 884

932 744 885

[cevasa@cevasa.com](mailto:cevasa@cevasa.com)

Avda. Meridiana, 350, 6ª plta. - 08027 Barcelona

[www.cevasa.com](http://www.cevasa.com)