

NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO Y DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

SERVICIOS DE TXINGUDI-
TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A.

Mayo 2023

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Apartados modificados	Descripción del Cambio	Fecha
V.1	Documento original	Documento original	30 Mayo 2023

CONTENIDO

- 1. FINALIDAD Y ALCANCE DE LA NORMA**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO**
- 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL**
- 4. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR**
- 5. DENUNCIAS FALSAS O DE MALA FE**
- 6. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CANAL ÉTICO**
- 7. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE SOBRE LAS DENUNCIAS EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE TXINZER**
- 8. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE TXINZER**
- 9. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS**
- 10. PROGRAMA DE CLEMENCIA**
- 11. CONSERVACIÓN, SEGURIDAD Y ESTADISTICA**
- 12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**
- 13. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA**

1. FINALIDAD Y ALCANCE DE LA NORMA

La presente norma tiene por objeto regular el funcionamiento del Canal Ético de Servicios de Txingudi-Txingudiko Zerbitzuak, S.A. (en lo sucesivo TXINZER o entidad) y el procedimiento de gestión de denuncias que se reciban a través del mismo de acuerdo con los principios de accesibilidad, buena fe, prohibición de represalias, confidencialidad, reserva, objetividad e imparcialidad, transparencia, efectividad y prioridad, unicidad y derecho de acceso establecidos en la Política que lo regula y de acuerdo con la legislación, normativa y recomendaciones vigentes.

Asimismo, la norma regula el régimen de derechos, deberes, garantías, condiciones de acceso y uso del mismo por sus usuarios.

El Canal Ético de TXINZER es uno de los elementos clave del Manual de Integridad de TXINZER y se establece de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 bis 5 del Código Penal, en la Circular 1/2016, de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por la Ley Orgánica 1/2015 y en el artículo 7 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.

En caso de que TXINZER sea beneficiaria de alguna subvención o ayuda en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, este Canal Ético integrará, de acuerdo con la unicidad exigida por la citada Ley 2/2023, de 20 de febrero, el canal ético exigido para los planes antifraude en la Guía para la aplicación de medidas antifraude en la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude del Ministerio de Hacienda y Función Pública en desarrollo de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO

El Canal Ético de TXINZER se pone a disposición de todas las personas que integran TXINZER (personas trabajadoras, responsables, Directora-Gerente, miembros del Consejo de Administración y miembros de la Junta General de Accionistas), así como de las personas que obtengan información sobre TXINZER en un contexto laboral o profesional tales como autónomos, contratistas, subcontratistas, proveedores, personas pertenecientes a los grupos de interés de TXINZER y demás personas incluidas en el artículo 3 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.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL

Cualquier acción u omisión contraria a la legislación general o a las normas internas de TXINZER que conforma su Manual de Integridad (Código Ético, políticas, normas, protocolos, etc.) es susceptible de denuncia por parte de las personas referidas en el apartado anterior a través del Canal Ético.

Asimismo, a través del Canal Ético las referidas personas podrán formular consultas sobre dudas que les puedan surgir relacionadas con el Manual de Integridad de TXINZER, las cuales serán respondidas directamente por el Órgano de Cumplimiento e Integridad (en lo sucesivo, OCI) a la mayor brevedad posible sin aplicación del procedimiento previsto para la gestión de denuncias en la presente norma.

Con el objetivo de facilitar a la persona denunciante la identificación de algunas conductas que deben ser denunciadas, se ha elaborado la siguiente relación no cerrada de conductas en la que se incorporan dos apartados (“Otros delitos” y “Otros”) para aquellos casos en los que las acciones u omisiones denunciadas no estén individualizadas en la relación:

1) Práctica contraria al Código Ético y de Conducta o a las demás normas que integren el Manual de Integridad de TXINZER

Cualquier comportamiento que esté en contra de los principios y normas de comportamiento recogidas en el Código Ético y de Conducta o de las demás normas que integren el Manual de Integridad de TXINZER.

2) Delitos de cohecho o tráfico de influencias

Ofrecer o entregar a funcionarios o autoridades un regalo o compensación económica para obtener un beneficio lícito o ilícito para la entidad o influir aprovechándose de una relación personal para conseguir una resolución que pueda generar un beneficio económico para sí o para la entidad.

3) Delito de corrupción en los negocios

Que un directivo, administrador, empleado o colaborador, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, u ofrecimiento o promesa de obtenerlo para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales. En sentido contrario, la promesa u concesión del beneficio a un tercero para la adquisición o venta de productos en las relaciones comerciales.

4) Delitos de fraude de subvenciones, de presupuestos generales de la UE, contra la Seguridad Social y contra la Hacienda Pública española o de la UE

Obtener subvenciones o ayudas falseando las condiciones requeridas para su concesión y ocultando las que la hubiesen impedido y defraudar a los

presupuestos generales de la UE, a la Seguridad Social o a la Hacienda Pública española o de la UE.

5) Otros delitos

Como pueden ser el descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático, la financiación ilegal de partidos políticos, delitos contra los derechos de los trabajadores, delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, delitos contra la propiedad intelectual o industrial, delitos de difusión, revelación o cesión de un secreto de empresa, etc.

6) Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea

Siempre que: 1) Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la UE enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión 2) Afecten a los intereses financieros de la U.E. 3) Incidan en el mercado interior, incluidas las infracciones de las normas de la U.E. en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados.

7) Incumplimientos y riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluido el acoso laboral

Toda actitud negligente de un compañero, jefe o de la propia compañía que pueda poner en riesgo a cualquier persona, sea empleado propio, del cliente o de un tercero no relacionado. Así como toda acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo.

8) Acoso sexual o acoso por razón de sexo

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. O cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

9) Vulneraciones del derecho a la igualdad de trato y oportunidades y a la no discriminación

Toda acción u omisión que suponga cualquier tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social.

10) Otras acciones y omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa grave o muy grave.

Otras acciones u omisiones que estén tipificadas como infracciones administrativas graves o muy graves por la legislación.

11) Otros

Cualquier otro tipo de comunicación que pueda afectar a TXINZER y no esté recogida en los anteriores tipos.

4. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR

La totalidad de las personas integrantes de TXINZER tienen la obligación de denunciar ante el OCI de los posibles riesgos de cumplimiento, infracciones o incumplimientos a través del Canal Ético, en cualquiera de las formas previstas en la norma reguladora del Canal Ético, sin miedo a ser objeto de despido o de cualquier otro tipo de represalia, y con la seguridad de que la misma será tratada con la más absoluta confidencialidad.

Igualmente, podrán denunciar cualquier irregularidad en el sentido referido los contratistas, proveedores, ciudadanos, miembros de sus grupos de interés o sociedades ajenas a TXINZER.

La identificación del denunciante no es obligatoria en la medida en que podrá formalizar la denuncia de manera completamente anónima. No obstante, TXINZER recomienda e invita al denunciante, siempre que sea posible, a identificarse para que, de esta manera, el OCI pueda proteger de forma efectiva al informante de posibles represalias y agilizar la investigación y recopilación de evidencias.

5. DENUNCIAS FALSAS O DE MALA FE

El Canal Ético de TXINZER debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonestas, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones entre las personas integrantes de TXINZER, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con lo dispuesto en el Convenio de Empresa y demás normativa de aplicación.

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

- 1) Se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación.
- 2) Se trasladará dicha circunstancia a la Dirección de RRHH para que, en coordinación con el OCI, se propongan medidas disciplinarias de conformidad con lo dispuesto en el Convenio de Empresa y demás normativa de aplicación.

- 3) Se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción a la Directora-Gerente o, en su caso, al Consejo de Administración, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar a la persona denunciante de mala fe.

6. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CANAL ÉTICO

El órgano responsable del Canal Ético será el OCI de TXINZER.

Dado que 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 exige la designación de una persona física como responsable del sistema o canal, en caso de que el OCI se configure en forma de Comité este designará al responsable entre sus miembros. En cambio, en caso de que opte por un OCI unipersonal en forma de Responsable de Cumplimiento e Integridad, se entenderá que este asume directamente la designación como “*Responsable del Sistema*” a los efectos previstos en la citada ley. En cualquier caso, el Canal Interno identificará a la persona física responsable del canal en cada momento al objeto de que puede gestionarse debidamente el riesgo de conflicto de interés en el momento de presentación de la denuncia a través de dicho canal.

El responsable del sistema ostentará las funciones de gestor y receptor del Canal Ético. Asimismo, una vez finalizada la fase de investigaciones, que siempre correrá a cargo de un equipo investigador experto en la materia, participará junto con este en la concreción de la propuesta de medidas a adoptar que deberá contener el informe de conclusiones.

En el caso de acciones y omisiones que entren dentro del ámbito de aplicación del Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y/o al acoso por razón de sexo de TXINZER, admitida la denuncia el responsable del sistema habilitará en el software de gestión del Canal Ético a los miembros de la Asesoría Confidencial en el expediente concreto para que por la misma se investiguen y adopten cuantos acuerdos requiera la fase de investigación de la denuncia hasta la terminación del procedimiento de acuerdo a lo dispuesto en dicho protocolo, pudiendo recabar la asistencia del OCI cuando así lo consideren.

El responsable del sistema y, en su caso, los demás miembros del OCI y las personas especialistas por razón de la materia de que se trate que en su caso sean nombradas para llevar a cabo las investigaciones tras la admisión de la denuncia, además de respetar los principios establecidos en la Política del Canal Ético y las previsiones contenidas en la presente norma, deberán actuar en el procedimiento de gestión de las denuncias con absoluta ausencia de conflicto de interés, con la diligencia debida y de acuerdo con los principios de celeridad, proporcionalidad, legalidad y justicia.

7. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE SOBRE LAS DENUNCIAS EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE TXINZER

Durante el ciclo de vida de la denuncia, TXINZER garantizará a la persona denunciante los siguientes derechos:

a) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación

TXINZER proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de acuerdo con lo dispuesto en esta norma.

En el caso de que el denunciante haga público el contenido de la denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección en el caso de que haya primero denunciado a través del Canal Ético y con los plazos y medidas establecidos.

También será objeto de protección en el caso de que haga público el contenido de la denuncia bien porque exista riesgo manifiesto para el interés público, como puede ser una situación de emergencia o riesgo de daños irreversibles, bien porque en el caso de que se realice una denuncia externa existan riesgos de represalias o haya bajas probabilidades de que se le dé un tratamiento efectivo a la denuncia debido a las circunstancias concretas del caso, como puede ser la ocultación o destrucción de pruebas o que TXINZER actúe en connivencia con el autor de la infracción o se encuentre implicada en ella.

b) Prohibición de represalias

En ningún caso se tomarán represalias contra la persona denunciante, aun si del resultado de las consecuentes investigaciones se verificara que no ha existido incumplimiento del Código Ético o de la normativa aplicable, siempre que no haya obrado de mala fe. Esto significa que el autor de cualquier tipo de represalia deberá ser sancionado.

c) Derecho a recibir información

La persona denunciante será informada por escrito, una vez analizada la denuncia, si es considerada procedente para ser analizada.

Por otro lado, una vez finalizada la investigación, la persona denunciante deberá ser informada sobre las medidas de seguimiento previstas, por ejemplo, la remisión a una autoridad competente, así como del resultado de las investigaciones, debiendo explicar la razón por la que se ha adoptado las medidas o acciones disciplinarias a la persona denunciada.

A través del software de gestión del Canal Ético el denunciante podrá conocer permanentemente el estado de su denuncia, atendiendo a las fases de gestión,

así como podrá comunicarse con el equipo gestor en caso de ser necesario a través del chat habilitado en el acceso con sus claves.

d) Derecho a elegir

La persona denunciante podrá elegir el cauce de la denuncia que considere más adecuado, pudiendo acudir a canales externos (autoridades competentes), sin poder obligarse a la persona denunciante a utilizar una vía concreta, sobre todo teniendo en cuenta que la persona denunciada pueda ser un superior de la persona denunciante, y que este último tenga acceso a la denuncia.

e) Derecho a la información limitada

A la persona denunciante, en el proceso de la formulación de la denuncia, no se le podrá solicitar datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y, posteriormente no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información que facilite la persona denunciante no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación. En el caso de que la denuncia aportada contenga información sobre secreto industrial o comercial u otra que pudiera afectar a los intereses comerciales, económicos, estratégicos o de seguridad de TXINZER o de terceros implicados, estas deberán de emplearse para lo estrictamente necesario en el proceso de investigación de la denuncia, no pudiendo revelarse ni compartirse para fines distintos de la misma.

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de denuncia a través del Canal Ético de TXINZER serán tratados de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, 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 resto de normativa en vigor que resulte de aplicación.

Cualquier dato que resulte excesivo o no pertinente para la investigación de una denuncia o se haya recabado accidentalmente será eliminado inmediatamente.

f) Derecho al anonimato

La persona denunciante que presente una denuncia a través del Canal Ético podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para la persona denunciante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado.

g) Derecho a la confidencialidad

La identidad de la persona denunciante será confidencial, no pudiendo revelarse sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o la normativa española en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

h) Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable

La persona denunciante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la misma por parte del responsable del sistema, a excepción de que la persona denunciante solicite expresamente otra cosa o que el órgano encargado de la investigación considere que dicho acuse puede comprometer la protección de la identidad de la persona del denunciante.

El plazo, en relación con el tratamiento de datos y la investigación, no podrá superar los tres meses desde la recepción de la denuncia. En casos de especial complejidad dicho plazo podrá ser ampliado hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

En el caso de denuncias de acciones y omisiones que entren dentro del ámbito de aplicación del Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y/o al acoso por razón de sexo de TXINZER en la medida de lo posible la Asesoría Confidencial deberá finalizar el procedimiento de gestión en los plazos previstos en dicho protocolo y, en caso de no ser posible, como máximo en los plazos previstos en esta norma.

i) Derecho a la supresión de datos

Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos o plazo ampliado en los casos de especial complejidad, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del funcionamiento del Manual de Integridad de TXINZER o se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes.

8. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE TXINZER

Durante el ciclo de vida de la denuncia, TXINZER garantizará a la persona denunciada los siguientes derechos:

a) Derecho a la presunción de inocencia, al honor y derechos de defensa

El responsable del sistema y, en su caso, las restantes personas integrantes del OCI y toda persona que participe en el proceso de investigación en calidad de experto deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada mientras su culpabilidad no haya sido declarada, debiendo garantizar igualmente el respeto de sus derechos de defensa.

b) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación

El responsable del sistema proporcionará a la persona denunciada la completa garantía de sus derechos como cualquier persona empleada, no siendo aplicables medidas sancionadoras, o legales en su caso, hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados, se recaben las evidencias respectivas, y se concluya la concurrencia de un hecho delictivo, hecho constitutivo de infracción administrativa grave o muy grave o acciones y omisiones contrarias al Manual de Integridad de TXINZER y los principios, códigos, políticas, normas, protocolos, etc. que lo integran.

c) Derecho a recibir información

La persona denunciada debe ser informada del proceso de investigación que se está llevando a cabo para que, ante la imputación de dichas conductas, pueda ejercer su derecho de defensa y alegar todo aquello que le permita acreditar su inocencia.

Por otro lado, en aquellos casos que la información del proceso de investigación suponga un riesgo importante en la capacidad para investigar de manera eficaz, la comunicación a la persona denunciada puede retrasarse mientras exista dicho riesgo. El objetivo es evitar la destrucción o alteración de evidencias por la persona denunciada.

d) Derecho a la confidencialidad

A la persona denunciada, durante toda la investigación de la denuncia, se le garantizará el derecho a la confidencialidad de sus datos personales, con el fin de evitar cualquier difusión de información que pueda afectar a su honorabilidad.

La información proporcionada a la persona denunciada debe realizarse en unos términos que protejan la confidencialidad de la persona denunciante, no pudiendo revelarse su identidad sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias o investigarlas, con las excepciones que establece el derecho de la UE o español en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

e) Derecho a una investigación transparente

La persona denunciada tendrá derecho a una investigación basada en el análisis objetivo de las evidencias recabadas, garantizando una investigación eficaz y transparente.

9. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

El responsable del sistema como órgano responsable del Canal Ético gestionará las denuncias de acuerdo con el procedimiento que se detalla a través del software txinzer.canaletico.app.

En caso de que el responsable del sistema perteneciente al OCI que tenga atribuida la gestión y tramitación del Canal Ético esté directamente afectada por la denuncia, el software posibilitará la identificación de otras dos personas físicas alternativas para el desarrollo de las funciones de gestión y tramitación de la denuncia concreta, con el fin de evitar cualquier tipo de conflicto de interés, incompatibilidad y garantizar la objetividad e independencia del órgano responsable.

Los miembros del OCI o terceros excluidos del procedimiento de gestión y tramitación de la denuncia por posible conflicto de interés tendrán totalmente prohibido el acceso directo o indirecto a cualquier información sobre la identidad del denunciante y del proceso de investigación en curso.

9.1 FORMA DE PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

La denuncia puede llevarse a cabo de forma anónima. En otro caso, la identidad de la persona denunciante y de las demás personas afectadas tendrá carácter confidencial y se preservará en los términos previsto en el artículo 33 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 o disposición que la sustituya.

La denuncia se podrá realizar por escrito, a través de correo postal que a continuación se detalla o por medio electrónico a través de txinzer.canaletico.app o verbalmente a través de sistema de mensajería de voz llamando al número de teléfono 943639279, mediante mensaje de voz a través de la herramienta habilitada en la aplicación txinzer.canaletico.app o mediante entrevista con el responsable del sistema.

En caso de que la persona denunciante opte por presentar la denuncia por escrito a través de correo postal, la misma deberá dirigirse a Servicios de Txingudi-Txingudiko Zerbitzuak, S.A. CANAL ÉTICO- ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO E INTEGRIDAD Barrio de Olaberria 18 20303 Irun (Gipuzkoa) indicando en los dos lados exterior del sobre cerrado y de forma claramente visible la palabra “CONFIDENCIAL”.

La manera preferente para la presentación de denuncias por el Canal Ético de TXINZER será por escrito a través de txinzer.canaletico.app a la que se podrá tener acceso desde el link situado en la página de inicio de la web de la entidad: www.txinzer.eus en la medida en que se trata de un medio diseñado, establecido y gestionado de la forma más segura.

A solicitud de la persona denunciante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial, dentro del plazo máximo de siete días. En los casos de comunicación verbal se advertirá de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establecen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En caso de comunicación verbal, incluidas las realizadas a través de reunión presencial o mediante sistema de mensajería de voz el responsable del sistema deberá documentarla de alguna de las maneras siguientes:

- a) mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, informando del tratamiento de los datos de acuerdo con lo que establecen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, o
- b) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla, con la correspondiente firma del denunciante.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá a la persona denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.

Todas las denuncias que se reciban serán dadas de alta y gestionadas por el responsable del sistema hasta la finalización de su ciclo de vida a través del software específico habilitado al efecto (txinzer.canaletico.app).

Al presentar la denuncia, la persona denunciante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, pudiendo asimismo renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación de actuaciones llevadas a cabo por el órgano responsable del Canal Ético o personas especialistas a quienes se encomiende la investigación como consecuencia de la denuncia.

En caso de que la persona denunciante desee presentar su denuncia de forma anónima, se recomienda la presentación de la denuncia a través de txinzer.canaletico.app dado que la misma la comunicación con la persona denunciante anónima siempre que la misma haga seguimiento de la denuncia en la propia app.

Presentada la denuncia, se procederá a su registro en el Canal Ético de TXINZER, siéndole asignado un número y fecha de registro. El Canal Ético estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido exclusivamente al responsable del sistema y, en su caso, a los restantes integrantes del OCI y a las personas que específicamente aquél autorice para expedientes concretos por su contenido de acuerdo a lo previsto en esta norma (personas especialistas investigadoras o miembros de la Asesoría Confidencial prevista en el Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y/o al acoso por razón de sexo), en la que se registrarán todas las denuncias recibidas, cumplimentando al menos los siguientes datos:

- a) Fecha de recepción.
- b) Número de identificación.
- c) Actuaciones desarrolladas.
- d) Medidas adoptadas.
- e) Fecha de cierre.

Recibida la denuncia, en un plazo no superior a siete días hábiles desde dicha recepción se procederá a acusar recibo de la misma, a menos que la persona denunciante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación, resulte imposible por la falta de identificación o medio designado para ello o el responsable del sistema considere razonablemente que el acuse de recibo de la denuncia comprometería la protección de la identidad de la persona denunciante.

Canales externos de comunicación

En el supuesto de acciones u omisiones que se incluyan en el ámbito material de aplicación (artículo 2) 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, la persona denunciante también podrá presentar la denuncia ante la Autoridad Independiente de Protección al Informante u antes las autoridades u órganos autonómicos correspondientes en los términos referidos en la citada Ley.

Asimismo, el informante podrá recurrir a las Autoridades competentes para recibir asesoramiento, apoyo o trámite de su comunicación, recibiendo las mismas garantías establecidas para el Canal Denuncia interno, siempre y cuando se respeten las estipulaciones recogidas en la Ley anteriormente nombrada.

9.2 TRÁMITE DE ADMISIÓN

Registrada la denuncia, el responsable del sistema deberá comprobar si aquella expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación material previsto en el apartado 3 de la presente norma.

Realizado este análisis preliminar, la responsable del sistema decidirá, en un plazo que no podrá ser superior a diez días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la denuncia:

a) Inadmitir la denuncia, en alguno de los siguientes casos:

1.º Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.

2.º Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico o de los principios, políticas, normas, protocolos, etc. que forman parte del Manual de Integridad.

3.º Cuando la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del responsable del sistema, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este último caso, además de la inadmisión, se remitirá al Ministerio Fiscal relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.

4.º Cuando la denuncia no contenga información nueva y significativa sobre infracciones o incumplimientos en comparación con una denuncia anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, el responsable del sistema notificará la resolución de manera motivada.

La inadmisión se comunicará al informante dentro de los cinco días hábiles siguientes, a menos que la persona denunciante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación, resulte imposible por la falta de identificación o medio designado para ello o el responsable del sistema considere razonablemente que el acuse de recibo de la denuncia comprometería la protección de la identidad de la persona denunciante.

b) Admitir a trámite la denuncia.

La admisión a trámite se comunicará a la persona denunciante dentro de los cinco días hábiles siguientes, a menos que la persona denunciante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación, resulte imposible por la falta de identificación o medio designado para ello o el responsable del sistema considere razonablemente que el acuse de recibo de la denuncia comprometería la protección de la identidad de la persona denunciante.

c) Remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía

Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

d) Remitir la denuncia a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación.

9.3 INSTRUCCIÓN

La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

Se garantizará que la persona afectada por denuncia tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad de la persona denunciante ni se dará acceso a la denuncia. Durante la instrucción se dará noticia de la denuncia con sucinta relación de hechos al investigado. Esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considera que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, la misma tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona denunciante, pudiendo ser oída en cualquier momento, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.

El responsable del sistema o el OCI, a iniciativa propia o del equipo investigador si ya estuviera designado, podrá solicitar al órgano con atribuciones para ello cuantas medidas cautelares sean necesarias.

Admitida a trámite la denuncia, en función de la materia a la que afecte la denuncia, el responsable del sistema o OCI contactará y designará a la/s persona/s externa/s especialista/s que se encargarán de la fase de investigación en la cual el responsable del sistema y OCI no participará, salvo en el auxilio del equipo investigador designado para el correcto desarrollo de su cometido.

Finalizada la fase de investigación, en caso de que el equipo investigador considere que la denuncia es procedente, el OCI participará junto con ellos en la concreción de la propuesta de medidas a adoptar que deberá contener el informe de conclusiones.

En el caso de acciones y omisiones que entren dentro del ámbito de aplicación del Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y/o al acoso por razón de sexo de TXINZER, admitida la denuncia el responsable del sistema habilitará en el software de gestión del Canal Ético a los miembros de la Asesoría Confidencial en el expediente concreto para que por la misma se investiguen y adopten cuantos acuerdos requiera la fase de investigación de la denuncia hasta la terminación del procedimiento, pudiendo recabar la asistencia del OCI cuando así lo consideren.

El equipo investigador 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 TXINZER, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados.
- Análisis forense por otro experto externo independiente.
- Cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.

La investigación consistirá, en todo momento, de un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de las mismas.

Todas las personas integrantes de TXINZER tienen la obligación de cooperar con el OCI y las personas especialistas a quienes se les encargue la investigación (y en su caso, los miembros de la Asesoría Confidencial), debiendo prestar toda la asistencia necesaria para la investigación de cualquier hecho que pudiera constituir una infracción del ordenamiento jurídico o un incumplimiento del Manual de Integridad de TXINZER. En cumplimiento de dicha obligación, dichas personas estarán obligadas a facilitar cualquier información y explicación que les sea requerida por los anteriores.

La renuncia, obstrucción o falta de colaboración por parte de las personas integrantes de TXINZER con la investigación interna podrá dar lugar a la apertura de expediente disciplinario o de otra naturaleza de acuerdo con el Convenio de empresa y demás normativa y legislación que resulte de aplicación.

El responsable del sistema, el OCI, las personas especialistas a quienes se les encargue la investigación y, en su caso, los miembros de la Asesoría Confidencial estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión del ejercicio de las funciones que tienen encomendadas en el marco de los procedimientos de gestión de denuncias.

9.4 TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Concluidas todas las actuaciones de instrucción e investigación el equipo investigador junto con el OCI elaborará un informe de conclusiones reflejando el resultado de toda la fase de investigación y que como mínimo contendrá lo siguiente:

- Aspectos técnicos: Título, autor, fecha, finalidad, nivel de confidencialidad (quién tiene acceso al mismo).
- Antecedentes del expediente: Hechos que produjeron la comunicación, personas o departamentos objeto de la investigación.
- Objeto de la investigación y su finalidad.
- Actuaciones, hechos relevantes investigados y detectados, evidencias y pruebas analizadas.
- Conclusiones determinadas, en base al objetivo y alcance de la investigación.
- Calificación de la denuncia como “no procedente” o “procedente”.
- Propuesta de medidas correctoras, sancionadoras, disciplinarias, recomendaciones o propuesta de acuerdos que consideren convenientes. En cualquier caso, el régimen sancionador se aplicará de conformidad con el Convenio Colectivo de TXINZER, la legislación laboral y el resto de obligaciones civiles y mercantiles que hayan contraído la persona integrante de TXINZER con la entidad, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de la comisión de delitos. En este caso el OCI, en su caso a través del responsable del sistema, deberá informar a la persona denunciante y en particular a la persona denunciada para ofrecerle posibilidad de defensa.

En caso de que la denuncia se califique como “no procedente” debido a que en la investigación de los hechos comunicados se manifieste la ausencia de incumplimiento, se acordará el archivo del expediente y el OCI, en su caso a través del responsable del sistema, informará a la persona denunciante y a la persona denunciada de dicha decisión, junto con los motivos que sustentan la decisión.

En caso de que la denuncia se califique como “procedente” debido a que se pruebe que los hechos denunciados son ciertos, se deberán detallar las acciones que sustentan dicha conclusión.

El informe recogerá dichas conclusiones de manera clara y concisa. Además, si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejado en el informe.

El informe de conclusiones será trasladado a la Directora-Gerente o al Consejo de Administración en función de quien tenga atribuidas las facultades para la adopción de las medidas propuestas en el mismo con la debida prevención en todo momento del riesgo de conflicto de interés.

El OCI deberá monitorizar la ejecución de las medidas propuestas y, en cualquier caso, deberá dar cuenta de las denuncias presentadas, sus calificaciones y del grado de cumplimiento de las medidas propuestas en los informes de conclusiones al Consejo de Administración en la Memoria Anual de Cumplimiento e Integridad.

El plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta a la persona denunciante, en su caso, no podrá ser superior a tres meses desde la entrada en registro de la denuncia, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación de plazo, en cuyo caso, el plazo podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

10. PROGRAMA DE CLEMENCIA

TXINZER en su labor por velar por el cumplimiento normativo quiere promover un programa de clemencia, el cual tiene por objeto facilitar la detección por la entidad de actividades o actitudes contrarias a la legalidad y/o a los principios, conductas, políticas, normas, protocolos, etc. que forma parte del Manual de Integridad de TXINZER, para afianzar y acreditar así ante supervisores, reguladores y autoridades judiciales etc. su máximo compromiso con la cultura de cumplimiento.

Este programa se dirige a la totalidad de las personas integrantes de TXINZER y terceros (personas físicas o jurídicas) responsables o conocedores de infracciones, incumplimientos, etc.

La persona integrante de TXINZER o tercero que denuncia la comisión de un ilícito, infracción, incumplimiento, etc. pasado, actual o potencial, en el que tenga algún tipo de responsabilidad, y siempre que su actuación no desemboque en consecuencias penales, y, a juicio del OCI, aporte, bien de inicio o bien en la instrucción, pruebas eficaces que ayuden en la investigación a aclarar cuestiones sobre la implicación de los integrantes de la entidad o de terceros, alcance del ilícito, menoscabo para TXINZER o beneficio para los infractores y duración de la infracción cometida, podrá beneficiarse de una reducción sustancial en la sanción que TXINZER pudiera imponer.

Dichos incentivos no serán, por regla general, aplicables a los miembros del Consejo de Administración, a la Directora-Gerente y a los Responsables de Área.

11. CONSERVACIÓN, SEGURIDAD Y ESTADISTICA

El software de gestión del Canal Ético es diseñado, establecido y gestionado de acuerdo con la legislación en vigor en materia de protección de datos personales, eliminando de la parte visible de la aplicación la denuncia en el momento que se archiva.

Las denuncias se almacenan en una base de datos que se ubica en Madrid (España) que está totalmente encriptada y a la que nadie tiene acceso, con las correspondientes certificaciones en materia de Seguridad de la información (ISO 27001 y ENS).

Solo en casos estrictamente detallados se puede acceder a esta base de datos (por ejemplo, una auditoría). No obstante, todas las denuncias quedan almacenadas con la mínima información necesaria para fines estadísticos una vez eliminados todos los datos personales del expediente.

12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Canal Ético de TXINZER está diseñado y establecido y será gestionado de acuerdo con la legislación vigente en materia de Protección de datos personales, y en especial, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 29 a 34 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.

Los datos personales recogidos durante el proceso de gestión de las consultas y denuncias objeto del Canal serán tratados por TXINZER. Estos datos serán de carácter identificativo (nombre, apellidos, email, documento de identidad y teléfono de contacto), así como cualquier dato que el informante considere necesario aportar a la gestión de la comunicación.

La finalidad del tratamiento de los datos consiste en gestionar las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético que incluye la recepción de estas, el posterior análisis e instrucción y el cierre del expediente con las medidas correctivas a aplicar.

Los datos personales se conservarán durante el plazo legalmente previsto que no excederá los tres meses salvo que, previa justificación, pueda ser prorrogada la instrucción durante tres meses más. Una vez finalizada la gestión la información confidencial será archivada (limitación de acceso) de manera encriptada en base de datos protegida y con medidas de seguridad certificadas. No obstante, se permite dejar exclusiva constancia a efectos estadísticos y de elaboración de informe o memoria anual sobre aquellas actuaciones, anonimizando los datos de carácter personal existentes.

Aquellos datos recopilados que no supongan importancia alguna para la gestión de la comunicación serán eliminados de manera inmediata.

Toda la información se tratará de forma estrictamente confidencial y no se cederán datos a terceros salvo por obligación legal, requerimiento jurídico o con el consentimiento previo del titular de los datos a las Autoridades competentes como Jueces y Tribunales o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si incurriera delito explícito en la información comunicada y así lo requiera su gestión.

Asimismo, no están previsto las transferencias internacionales de los datos recabados.

El informante podrá ejercer sus derechos en materia de protección de datos en relación al Canal Ético mediante solicitud dirigida por correo electrónico al Delegado de Protección de Datos de TXINZER a la siguiente dirección: dpd@pers.eus.

13. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA

El presente documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de TXINZER el 30 de mayo de 2023, entrando en vigor de inmediato y estando plenamente vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en el mismo, sin perjuicio de la necesaria formación y difusión del Manual de Integridad en su totalidad a las personas que integran TXINZER.

Las modificaciones que se realicen en la presente Norma Reguladora del Canal Ético y del Procedimiento de Gestión de Denuncias serán aprobadas por el Consejo de Administración, previa propuesta del OCI y serán de aplicación desde el día siguiente a su comunicación por medios telemáticos a todas las personas que integran TXINZER.

En caso de que las modificaciones supongan cambios de envergadura respecto del documento vigente hasta ese momento, será necesaria nueva formación a las personas integrantes de TXINZER.