

**PROCEDIMIENTO DE USO DEL
CANAL DE DENUNCIAS**



inforhouse



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1. FINALIDAD	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. GARANTÍAS.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. PROCEDIMIENTO	5
5.1. Medios de comunicación	5
5.2. Contenido de la comunicación.....	5
5.3. Gestión del procedimiento.....	6
5.4. Recepción y admisión.....	7
5.5. Archivo de la investigación.....	7
5.6. Apertura del expediente	8
5.7. Información y trámite de audiencia	8
5.8. Protección y conservación de datos.....	8
5.9. Conclusiones y resolución de la investigación	9
6. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10



1. INTRODUCCIÓN

Inforhouse desarrolla el presente manual, con el objetivo de asentar el procedimiento para gestionar el canal de denuncias, con la finalidad de que cualquier persona – trabajen o no con nosotros- puedan comunicar irregularidades o incumplimientos de normativas internas o externas.

El presente procedimiento se desarrolla cumpliendo con las exigencias contenidas 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, así como la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

1. FINALIDAD

El objetivo del presente documento es desarrollar las bases de funcionamiento del Canal de Denuncias, a través del cual se pondrán en conocimiento de las personas responsables, cualquiera de los siguientes incumplimientos (de acuerdo con el artículo 2 de la citada Ley):

- 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 Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno.
 - 2) Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
 - 3) Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.



- Acciones u omisiones de cualquier política interna de la compañía (Código ético, desconexión digital, plan de igualdad, etc.).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplicará a todas las personas con vinculación a Inforhouse:

- Directivo/a.
- Empleado/a y potenciales empleados/as.
- Proveedor/a.
- Cliente/a y potenciales clientes/as.
- Distribuidor.
- Fabricante.
- Socios/as.

3. GARANTÍAS

Inforhouse garantiza que velará por la confidencialidad y anonimato del o la informante. Asimismo, se compromete a que se cumpla el derecho a ser informado/a del estado de la denuncia, así como a protección frente a represarías.

De igual forma, Inforhouse garantiza el derecho del implicado o de la implicada de la existencia de esa comunicación, a derecho ser oído/a y de presentar alegaciones. La compañía prohíbe y persigue todas las denuncias falsas realizadas a mala fe, siendo objeto de acciones disciplinarias.

Si en esa comunicación hay otros/as afectados/as, la empresa garantizará la protección de su intimidad.

4. DEFINICIONES

A los efectos del presente Procedimiento, se definen los términos que se indican a continuación:

- **Afectado/a o denunciado/a.** Persona sobre la cual la que se dirige la comunicación.
- **Informante o denunciante.** Persona la cual presenta una comunicación.
- **Incumplimiento.** Vulneración o realización de prácticas contrarias a las normas -tanto internas como externas-.
- **Acción.** Resultado de hacer.
- **Omisión.** Abstención de una actuación que constituye un deber.
- **Canal de denuncias.** Es el cauce interno del que dispone Inforhouse para informar sobre las acciones u omisiones citadas en el apartado primero.



- **Represalia.** Toda acción u omisión que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a la persona que la sufre en desventaja particular con respecto a otra, en un contexto laboral o profesional, y que se derive del hecho de haberse realizado una comunicación.
- **Denuncia.** documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- **Queja.** declaración formal de insatisfacción.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Medios de comunicación

Toda persona que sea conocedora de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas deberá reportarlo con la mayor brevedad posible. Para ello, se pone a disposición:

- Correo electrónico: canal.denuncias@inforhouse.es
- Accediendo al formulario que figura en la web de la empresa: <https://inforhouse.es/es/canal-de-denuncias.html>
- Correo ordinario a la dirección: Polígono Industrial del Tambre, Ciudad del Transporte, 61-69, 15890 Santiago de Compostela, A Coruña.

A dichos buzones tendrán acceso directa y exclusivamente, las personas Responsables del Canal de Denuncias, designadas a tal efecto por el administrador de la compañía.

En caso de utilizar otro medio de comunicación, Inforhouse garantiza la confidencialidad de la información, que será tratada en un entorno seguro, ateniendo a las previsiones de protección de los datos personales legalmente exigibles. En este escenario, se ha de notificar inmediatamente de dicha comunicación a los/as Responsables del Canal de Denuncias.

Así mismo, la persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas, también podrá informar a las autoridades competentes y, si fuera el caso, a las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea. En España podrá dirigirse a modo enunciativo a la AII (Autoridad Independiente del Informante), AEPD (Agencia Española de Protección de Datos) www.aepd.es, la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) www.cnmc.es, o la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) www.cnmv.es en función de la naturaleza de la irregularidad.

5.2. Contenido de la comunicación

Toda persona que formule una comunicación deberá hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento.

El contenido de la comunicación será el siguiente:



1. Datos identificativos de la persona que interpone la comunicación y correo electrónico, a efectos de recepción de notificaciones.
Lo anterior no resultará de aplicación a aquellas comunicaciones que se quieran realizar de forma anónima.
2. Tipo de comunicación: denuncia o queja.
3. Tipo de vinculación con Inforhouse
 - Directivo/a.
 - Empleado/a y potenciales empleados/as.
 - Proveedor/a.
 - Cliente/a y potenciales clientes/as.
 - Distribuidor.
 - Fabricante.
 - Socios/as.
4. Ámbitos sobre los que se presenta la denuncia o queja:
 - Ámbito laboral o del área de RRHH (igualdad, derechos/as contra la plantilla, etc.)
 - Ámbito económico (contabilidad, fiscalidad, etc.).
 - Ámbito penal (corrupción, blanqueo de capitales, etc.).
 - Ámbito administrativo (no cumplir con las obligaciones tributarias o con la Seguridad Social, etc.).
 - Otros ámbitos.
 - Desconozco el ámbito que aplica.
5. Fecha en la que se ha producido el hecho causante.
6. Descripción minuciosa de los hechos.
7. Identificación del afectado/a o denunciado/a
8. Presentación de la documentación que se estime oportuna.

Inforhouse mantendrá la confidencialidad de las comunicaciones, salvo que dicha información sea requerida por autoridad competente; en cuyo caso, quedará obligada a ceder la información.

5.3. Gestión del procedimiento

El presente procedimiento será gestionado por las personas Responsables del Canal de Denuncias.

Dichos/as Responsables tendrán las siguientes funciones:



- Recepción de la comunicación.
- Análisis de la información.
- Trámite o archivo.
- Investigación.
- Resolución.

5.4. Recepción y admisión

Cuando se recibe una comunicación, se acusará recibo en un plazo máximo de 7 días tras su recepción, siempre que no haya sido presentada de forma anónima o el hacerlo pueda poner en peligro la confidencialidad del/la informante.

Tras la recepción, se le asignará un código de identificación correlativo y se incorporará a un libro-registro, en el cual se registrarán todas las informaciones recibidas y las investigaciones internas que se hayan abierto. Dicho libro no será público y únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Una vez registrada, se procederá al análisis para evaluar si la información aportada constituye una irregularidad que deba ser investigada, así como los recursos, métodos y procedimientos adecuados para la investigación. Ello se vinculará a la naturaleza y gravedad de la misma:

- Ámbito laboral o del área de RRHH (igualdad, derechos/as contra la plantilla, etc.)
- Ámbito económico (contabilidad, fiscalidad, etc.).
- Ámbito penal (corrupción, blanqueo de capitales, etc.).
- Ámbito administrativo (no cumplir con las obligaciones tributarias o con la Seguridad Social, etc.).
- Otros ámbitos.

En el formulario, la persona puede marcar que “desconoce el ámbito que aplica”. En ese caso, las personas responsables de la gestión de la comunicación, lo clasificará según su contenido.

En el caso de que los hechos sean constitutivos de delitos, la información será trasladada a la autoridad competente.

5.5. Archivo de la investigación

Una vez recibida y analizada la comunicación, se puede concluir que no carece de verosimilitud, fundamento o falta de información relevante para proceder a su investigación, se procederá a su archivo inmediato y se procederá a la anonimización de los datos personales que se contengan en la misma.



Dicha comunicación se registrará en el libro-registro que se cita en el apartado siguiente.

5.6. Apertura del expediente

Si, tras el análisis de los hechos contenidos, se considera que concurren indicios razonables de la existencia de algún incumplimiento, se acordará la apertura del expediente y el inicio de la investigación interna, que no podrá durar más de tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

En este supuesto, se contactará con el o la informante que haya facilitado una vía de contacto para notificarle la decisión y/o solicitarle información adicional.

5.7. Información y trámite de audiencia

La persona denunciada o afectada será conocedora de la investigación abierta, tan pronto como el estado de la tramitación del expediente lo permita y, en cualquier caso, un mes desde la recepción de la comunicación, siempre que ello no obstaculice la correcta investigación de los hechos comunicados. El citado plazo podrá ser ampliado de manera motivada cuando se aprecien razones que así lo aconsejen.

Además de la comunicación, se procederá a una convocar una audiencia, a efectos de que pueda ser oída y presente las pruebas que considere interesantes a tales efectos.

5.8. Protección y conservación de datos

Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios o en un plazo máximo de tres meses desde el registro de la comunicación, salvo que la investigación revista de complejidad (en todo caso será a los 6 meses). Hay datos que se mantendrán en él, como evidencia del cumplimiento del Canal. En este caso, los datos serán anonimizados.

El acceso a estos datos quedará limitado a:

- Las personas responsables del Canal.
- La persona responsable de RRHH.
- Dirección General.
- El asesor jurídico de la empresa, por si corresponde aplicar acciones legales.

Toda persona que utilice este canal podrá ejercitar sus derechos de:

- Acceso: derecho a conocer si se está tratando o no los datos de carácter personal y, en caso afirmativo, a solicitar el acceso a los mismos.



- Ratificación: derecho a rectificar los datos personales.
- Supresión: para solicitar la eliminación de los datos personales.
- De oposición: de oponerse al tratamiento que se hace de los datos personales.

Para ejercitar cualquiera de estos derechos, se pone a disposición el siguiente correo electrónico: info@inforhouse.es

Asimismo, se podrá presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente en cada caso.

5.9. Conclusiones y resolución de la investigación

Concluida la investigación al respecto, se podrán llegar a las siguientes conclusiones:

a) No se acredita la existencia de infracción: archivo del expediente.

Si de los hechos investigados se concluye que no hay indicios suficientes, se procederá a cerrar el expediente sin la adopción de ninguna medida. Esta decisión ha de quedar debidamente documentada.

b) Se considera acreditada la existencia de una infracción.

En caso de detectar una infracción, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

- La corrección inmediata del incumplimiento – si ello es posible- y el diseño de medidas que permitan futuros incumplimientos.
- La adopción de medidas disciplinarias, según la gravedad de los hechos. Esta será determinada por Dirección General, en colaboración con RRHH.
- La comunicación de la resolución a la dirección del departamento.
- La comunicación al asesor jurídico de Inforhouse, por si fuese necesario la interposición de acciones legales.

