

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Procedimiento del Canal de Denuncias

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	4
4. Funciones y responsabilidades.....	4
5. Proceso de gestión del Canal de Denuncias	5
5.1. Acceso al canal de denuncias	5
5.2. Admisión / inadmisión a trámite de la denuncia	6
5.3. Tramitación del expediente	7
5.4. Emisión del informe.....	9
5.5. Resolución de la investigación.....	10
6. Confidencialidad y privacidad del Canal de Denuncias.....	11
7. Gestión de conflictos de interés	12
8. Deber de información al denunciado	12
9. Gestión y archivo de la información.....	13
10. Garantía de esPublico	14
11. Seguimiento y control.....	14

1. Introducción

El Canal de Denuncias del Grupo esPublico (en adelante el “**Grupo**” o “**esPublico**”) se constituye como la herramienta puesta a disposición de todos los empleados del Grupo, así como terceras partes que colaboren con esPublico, para la comunicación de conductas irregulares o impropias cometidas en el seno de la misma.

El Grupo asume el máximo compromiso de guardar absoluta confidencialidad de toda la información recibida y gestionada a través del Canal de Denuncias y de no llevar a cabo ningún acto de represalia contra aquellas personas que, de buena fe, pongan de manifiesto un acto impropio de un colaborador de esPublico.

El presente documento tiene como objeto establecer los procedimientos que regulan el Canal de Denuncias del Grupo, determinando aquellos aspectos que deben ser considerados en el procedimiento de tramitación de denuncias e investigación de los hechos denunciados, así como los roles y responsabilidades de aquellas personas que intervienen a lo largo de todo el proceso.

Este procedimiento pretende ser una herramienta eficaz y efectiva, dinámica y confidencial, garantizando la intimidad y dignidad de las personas.

2. Alcance

Todo el personal de esPublico tienen a su disposición el Canal de Denuncias para la comunicación de cualquier sospecha de incumplimiento de la normativa legal vigente, así como la vulneración de las políticas, normas o procedimientos del Grupo cometidos por personal de esPublico.

Del mismo modo, el Canal de Denuncias es un medio adecuado para plantear dudas e inquietudes sobre la interpretación o aplicación del Código de Conducta, así como de cualquiera otra normativa interna aprobada por esPublico.

Por su parte, aquellos proveedores, clientes, terceros (en adelante, “**Partes Interesadas**”) que sean igualmente conocedores de cualquier incumplimiento en el mismo sentido, tienen la posibilidad igualmente de utilizar este del Canal de Denuncias para comunicarlo.

A tales efectos, el presente procedimiento estará disponible para todos los empleados en la intranet y página web de esPublico así como para las Partes Interesadas. Asimismo, el presente procedimiento será objeto de comunicación, formación y sensibilización para la correcta comprensión y utilización del referido Canal de Denuncias.

3. Definiciones

A efectos del procedimiento del Canal de Denuncias, entenderemos por:

- **Denuncia:** Cualquier información recibida a través del Canal de Denuncias que pueda ser constitutiva de una irregularidad o incumplimiento de las normas del Grupo.
- **Denunciante:** Persona que pone en conocimiento de esPublico cualquier incumplimiento de la legislación vigente o a cualquier política, norma o procedimiento aprobado por el Grupo.
- **Denunciado o persona afectada:** Persona sobre la que se ha informado de la comisión de una irregularidad, infracción o incumplimiento de la normativa legal vigente, los compromisos recogidos en las políticas, normas o procedimientos internos de esPublico.
- **Informe:** Documento que recoge, una descripción de los trabajos de instrucción e investigación realizados tras la recepción y tramitación de una denuncia, que describirá los datos objetivos obtenidos tras tales trabajos, así como las conclusiones alcanzadas tras el análisis de dichos datos y una propuesta de actuación.
- **Resolución:** Acuerdo final adoptado sobre la incidencia identificada, que se recogerá en un acta.

4. Funciones y responsabilidades

El Grupo, con el objeto de facilitar y optimizar el proceso de gestión de las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, determina las funciones y responsabilidades de los órganos o entes involucrados en el proceso.

- **Órgano de Administración:** El Órgano de Administración ha encargado al Departamento de Cumplimiento Normativo la gestión y supervisión del funcionamiento del Canal de Denuncias. Asimismo, es el último responsable en la toma de decisiones sobre las denuncias recibidas.
- **Departamento de Cumplimiento Normativo:** Es el órgano en el que se encuentra delegada la responsabilidad de gestionar las notificaciones, consultas y denuncias recibidas para coordinar su resolución y realizar un seguimiento diligente de las mismas. Asimismo, es responsable de informar periódicamente al Órgano de Administración acerca de las denuncias recibidas para su resolución.
- **Personal de esPublico:** Todos los empleados, directivos y Administradores del Grupo, tienen la responsabilidad de velar por la integridad de la sociedad, el cumplimiento con la legalidad vigente aplicable, y los valores y principios dispuestos en el Código de Conducta. Por lo tanto, es responsabilidad y obligación del personal de esPublico la notificación de cualquier conducta irregular, incumplimientos o actos contrarios a las normas internas y principios de actuación.

5. Proceso de gestión del Canal de Denuncias

El proceso de gestión de denuncias se inicia con la recepción de la denuncia y finaliza con la resolución de la denuncia y la aplicación de las medidas que resulten pertinentes en cada caso.

5.1. ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS

Ante la sospecha o conocimiento de un incumplimiento de las características descritas en los apartados anteriores, el personal del Grupo deberá reportarlo a través del Canal de Denuncias, que se articula como una herramienta confidencial y cuya utilización no conllevará represalias siempre y cuando tal denuncia se realice de buena fe. A tal efecto, esPublico ha habilitado como Canal de Denuncias el siguiente enlace:

canaldedenuncias@espublico.com

Las denuncias que se realicen a través del medio dispuesto para ello deberán contener como mínimo, los siguientes elementos:

- **Identificación del denunciante:** nombre, apellidos y medio de contacto ya sea a través de correo electrónico o teléfono.

Es preciso indicar que las denuncias podrán ser realizadas de manera **anónima**, si bien esto implica que el nivel de detalle de las comunicaciones realizadas debe ser lo suficientemente exhaustivo para su admisión a trámite.

En todo caso, el Grupo garantiza que la identidad del denunciante, en el caso de que este se identifique, será tratada con la máxima confidencialidad.

- **Identidad del denunciado:** en caso de conocer su identidad, nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- **Motivo de la denuncia:** descripción de los hechos o circunstancias que a criterio del denunciante constituyen un incumplimiento o irregularidad.
- **Evidencias concretas que den soporte a la denuncia:** todos aquellos documentos de los que se disponga que soporten el hecho denunciado.

En todo caso, una vez recibida la denuncia se le asignará un código de identificación y se hará llegar al denunciante, acuse de recibo de la denuncia en un plazo máximo de siete días hábiles a partir de la recepción. En este acuse de recibo se informará al denunciante de las condiciones en el tratamiento de sus datos personales.

5.2. ADMISIÓN / INADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

Una vez registrada la denuncia, el Departamento de Cumplimiento Normativo deberá analizar y evaluar la denuncia de cara a que ésta sea admitida o inadmitida a trámite, teniendo en cuenta los criterios descritos a continuación:

- **Admisión a trámite:** Sólo se admitirán a trámite aquellas denuncias que expongan de forma clara y evidente hechos constitutivos de una infracción, irregularidad o incumplimiento de la normativa legal vigente, las políticas, normas o procedimientos del Grupo.
- **Inadmisión a trámite:** No se admitirán a trámite aquellas denuncias que no contengan toda información requerida, no sean constitutivas de infracción o incumplimiento o no aporten la suficiente claridad o detalle para determinar si existe una potencial irregularidad.

En ambas circunstancias, tanto en el caso de que la denuncia haya sido admitida como inadmitida, se comunicará dicha circunstancia al denunciante. En caso de inadmisión de la denuncia, el denunciante podrá considerar reformular la denuncia o utilizar otras vías alternativas legales que considere adecuadas.

En caso de ser admitida a trámite, el Departamento de Cumplimiento Normativo deberá determinar si la denuncia tiene consecuencias potencialmente significativas, o no:

- **Denuncias potencialmente significativas:** se entenderá que una denuncia tiene consecuencias potencialmente significativas, cuando la misma pueda tener repercusiones legales o administrativas para esPúblico y/o desembocar en un proceso judicial o administrativo, o bien cuando las repercusiones tengan carácter mediático, financiero o estratégico. Estas denuncias deben ser comunicadas al Órgano de Administración de manera inmediata, a efectos informativos. No obstante, el Órgano de Administración (al ser el órgano competente para la resolución de la denuncia) no intervendrá en la fase de instrucción a fin de garantizar la imparcialidad e independencia en la fase de resolución.
- **Denuncias potencialmente no significativas:** serán aquellas que no tengan consecuencias potencialmente significativas. Estas denuncias se deberán poner en conocimiento del Órgano de Administración en las reuniones ordinarias del mismo.

Sin perjuicio de la valoración que el Departamento de Cumplimiento Normativo realice sobre la significatividad de la denuncia en el momento de su admisión a trámite, éste podrá cambiar su valoración con posterioridad a la luz de la información recabada durante la investigación.

5.3. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE

5.3.1. PROCESO DE INICIO DE INVESTIGACIÓN

En caso de determinar oportuno investigar una denuncia recibida, el Departamento de Cumplimiento Normativo abrirá el proceso de iniciados, consistente en la realización de las siguientes actividades:

- Elaborar un listado de los individuos que se involucrarán en la investigación de la denuncia, que dependerá de su naturaleza.
- Todos los miembros involucrados en el desarrollo de la investigación tienen obligación de mantener rigurosa confidencialidad sobre la información recibida, con especial atención a los datos recibidos de las partes intervinientes en el proceso. A tal efecto, las personas que vayan a estar involucradas en el proceso de investigación deberán firmar un compromiso de confidencialidad específico y reforzado.
- La información y documentación relativa a la investigación será de acceso restringido.

5.3.2. PROCESO DE INSTRUCCIÓN

El Departamento de Cumplimiento Normativo será el responsable de la coordinación del proceso de instrucción, esto es, el proceso de investigación, realizando todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos.

Las acciones y consultas incluirán, cuando se estime necesario, el mantenimiento de reuniones y entrevistas con las personas que considere apropiado (p.ej. departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada) levantando acta de la reunión al finalizar la misma a efectos de mantener un seguimiento del proceso, así mismo también podrán incluir el análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos.

Durante este periodo, el denunciado será informado de la existencia de la denuncia y el proceso de instrucción en curso, excepto en aquellos supuestos en los que tal comunicación suponga un riesgo evidente e importante para la investigación, debiéndose entonces aplazar tal comunicación hasta que tal peligro desaparezca. En todo momento se garantizará que el tratamiento de los datos del denunciado se realiza conforme a la legislación vigente.

Una vez puesto en conocimiento del denunciado la existencia de la denuncia y del procedimiento de instrucción, y sin perjuicio de la posibilidad de presentar alegaciones por escrito, la persona denunciada será entrevistada por el Departamento de Cumplimiento

Normativo, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, con la finalidad de que exponga su versión de los hechos y a aportar todos aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Al finalizar la entrevista se levantará acta de la reunión.

Se podrán acordar directamente o instar a las áreas competentes a la adopción de las medidas cautelares necesarias para garantizar las actuaciones y la correcta marcha de la investigación interna, con el fin de evitar cualquier consecuencia negativa para el Grupo y proteger a sus empleados.

Durante todo el proceso se mantendrá absoluta confidencialidad. Con carácter excepcional, la obligación de confidencialidad no será de aplicación, cuando el Departamento de Cumplimiento Normativo se vea obligado 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.

El Departamento de Cumplimiento Normativo se hace responsable de guardar todas y cada una de las evidencias que soporten las acciones llevadas a cabo, para todas aquellas denuncias que se hayan investigado, y siempre de acuerdo a lo establecido en legislación vigente en materia de Protección de Datos.

5.4. EMISIÓN DEL INFORME

Al finalizar proceso de instrucción, el Departamento de Cumplimiento Normativo emitirá un informe sobre todas las actuaciones llevadas a cabo. Este informe contendrá, al menos:

- Acceso restringido al informe y al número de expediente.
- Una exposición de los hechos denunciados junto con el código de identificación de la denuncia y la fecha de su recepción.
- Una descripción de las diligencias de investigación llevadas a cabo, así como el resultado de estas.
- Resumen en su caso, de la formación en materia de Cumplimiento que el denunciado ha realizado y que ha incumplido.
- Las conclusiones de las instrucciones, con la identificación de la debilidad que, en su caso, haya provocado la situación (si aplica).
- Propuesta de plan de acción frente a la debilidad identificada (si aplica).

Adicionalmente, en las reuniones ordinarias del Órgano de Administración se presentará un resumen de las denuncias recibidas y denuncias investigadas.

En el caso de las denuncias potencialmente significativas, al resolverse el expediente y una vez tomada la decisión de actuación por el Órgano de Administración, se notificará a los afectados las medidas que éste haya determinado, incluyendo la comunicación a las Autoridades si se considerase oportuno.

Respecto a las denuncias potencialmente no significativas, una vez finalizada la investigación, el Departamento de Cumplimiento Normativo se limitará a remitir al área o departamento afectado las instrucciones necesarias para la resolución de dicha incidencia, manteniendo informado de dichos supuestos al Órgano de Administración.

5.5. RESOLUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El Órgano de Administración es responsable de tomar las medidas que considere oportunas, entre las cuales se contemplan:

- **Archivo del expediente:** En caso de considerarse que no se ha producido incumplimiento alguno por parte del denunciado o por falta de evidencias documentales suficientes.
- **Aprobación o desestimación de propuesta de medidas correctivas y/o preventivas** frente a las debilidades identificadas en las conclusiones de la investigación.
- **Aplicación del régimen sancionador que ejecutará el área de Recursos Humanos del Grupo:** En caso de concluir que se ha producido un incumplimiento, se impondrán las sanciones y/o medidas disciplinarias que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el Convenio Colectivo correspondiente y al Estatuto de los Trabajadores.

Las medidas a adoptar en caso de incumplimiento o irregularidades variarán en función de la severidad del caso, pudiendo incluir medidas tales como, la adopción de medidas disciplinarias (desde la amonestación hasta el despido disciplinario); comunicación a las autoridades, así como mejorar y actualizar los controles del Programa de Cumplimiento Normativo para prevenir que se produzcan situaciones similares.

6. Confidencialidad y privacidad del Canal de Denuncias

Con el objeto de conseguir un máximo nivel de implicación y seguridad con la persona que desee poner en conocimiento una infracción o conducta irregular a través del Canal de Denuncias, así como con la persona denunciada, esPublico pondrá los medios necesarios para que las comunicaciones vertidas al Canal de Denuncias sean tratadas con la mayor confidencialidad por parte de todos los implicados en la investigación y resolución de esta. A tales efectos, esPublico ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la debida seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal y de toda la información tratada en el marco del Canal de Denuncias.

El responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se recaben en el marco del Canal de Denuncias como consecuencia de la denuncia y, en su caso, la correspondiente investigación es ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A. con C.I.F. A50878842, domicilio en Zaragoza, Pol. Industrial PLAZA Calle Bari, 39, 50197 y teléfono de contacto 976 300 110. Contacto del Delegado de Protección de Datos: dpd@espublico.com.

Los datos personales recabados en el marco del Canal de Denuncias serán los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias recibidas y, en su caso, investigar los hechos denunciados. Dichos datos serán tratados con esa exclusiva finalidad y no serán utilizados para finalidades incompatibles.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de carácter personal recabados en el marco del Canal de Denuncias es la existencia de un interés público (art.6.1.e Reglamento UE 679/2016 General de Protección de Datos y art. 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

La información que se recabe en el contexto de la investigación de una denuncia podrá ser comunicada al Departamento de Cumplimiento Normativo, al Órgano de Administración, al departamento de Recursos Humanos o departamento con el que el denunciado mantenga la relación contractual, con la exclusiva finalidad de tramitar la denuncia en cuestión. Cabe destacar que tanto la identidad del denunciante, en aquellos casos en los que quiera identificarse, como las acusaciones manifestadas, podrían llegar a ser reveladas como consecuencia de investigaciones posteriores o procedimientos judiciales, fruto de las acusaciones presentadas.

Los datos de carácter personal que, en su caso, se recaben serán conservados siguiendo los criterios temporales establecidos en el apartado 9 del presente procedimiento.

En todo caso, las personas cuyos datos se recaben en el marco del Canal de Denuncias podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad a través de la siguiente dirección de correo electrónico dpd@espublico.com, así como a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, C/Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid o bien accediendo a su sede electrónica: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>.

Se hace constar expresamente que el derecho de acceso está limitado a los propios datos de carácter personal, no teniendo acceso el denunciado a los datos identificativos del denunciante.

7. Gestión de conflictos de interés

En caso de que la denuncia se dirija contra una de las personas pertenecientes al Departamento de Cumplimiento Normativo, o en caso de concurrir cualquier circunstancia que genere conflicto de interés con alguna de ellas, el Órgano de Administración resolverá sobre la admisión o inadmisión de la denuncia, así como sobre la forma de proceder en todo lo concerniente al proceso de investigación, evaluación y resolución de esta.

8. Deber de información al denunciado

Sin perjuicio de la confidencialidad de la identidad del denunciante, la persona denunciada será informada de la existencia de la denuncia, de los hechos de los que se le atribuyen, y de la posibilidad de ejercer los derechos que le correspondan.

En concreto, el empleado en cuestión deberá ser informado de: el tratamiento de sus datos personales; la entidad responsable del programa de denuncia de irregularidades; los hechos de los que se le acusa; los departamentos y servicios que tengan acceso al informe en el

Grupo, así como, en su caso, entidades externas; y cómo ejercer sus derechos de acuerdo a la legislación vigente en materia de protección de datos.

No obstante, cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pusiera en peligro la capacidad de esPublico para investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, la notificación a la persona inculpada podría demorarse mientras exista dicho riesgo.

9. Gestión y archivo de la información

En cuanto a la gestión y archivo tanto de los datos personales como de toda la información facilitada por el Denunciante, serán tratados por el Grupo, garantizando que serán de acceso restringido, y estarán protegidos por las medidas de seguridad adecuadas de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos.

Los datos de quien formule la comunicación, en el caso de que se hubiera identificado, y de los empleados y terceros únicamente se conservarán en el sistema de denuncias durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, el Grupo procederá a su supresión del registro de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica debiendo conservarse en un sistema distinto del propio de denuncias internas.

Las denuncias que no se hayan admitido a trámite solamente podrán constar de forma anonimizada.

Asimismo, en caso de que se prevea que se vayan a entablar acciones judiciales o situaciones de litigio, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio de los derechos del Grupo en juicio.

10. Garantía de esPublico

esPublico asume el compromiso de guardar absoluta confidencialidad de toda la información recibida y gestionada a través del Canal de Denuncias. esPublico aplicará una política de tolerancia cero frente a la filtración de cualquier información obtenida en el marco del Canal de Denuncias. Por este motivo, esPublico investigará y, en su caso, sancionará cualquier infracción del deber de confidencialidad y secreto al que todas las personas involucradas en la gestión de las denuncias están obligadas.

Así mismo, se garantiza que no se tomarán en ningún caso represalias en contra de la persona que haya presentado una denuncia de buena fe a través del Canal de Denuncias.

En los casos en que se constate que la denuncia o conducta reportada resulta ser infundada, y realizada de mala fe (es decir, con conocimiento de su falsedad o manifiesto desprecio a la verdad o con el único objetivo de causar un perjuicio a la persona denunciada), se adoptarán frente a dicho denunciante, las medidas disciplinarias que correspondan.

11. Seguimiento y control

El Departamento de Cumplimiento Normativo determinará las acciones a tomar, si fuese necesario, para actualizar el Canal de Denuncias, su procedimiento de funcionamiento o la comunicación de este en su caso.