

**ANEXO III**  
**ESQUEMA ORIENTATIVO DE CANAL DE DENUNCIAS**

## ANEXO III

### ESQUEMA ORIENTATIVO DE CANAL DE DENUNCIAS

#### 1. FINALIDAD

[**DENOMINACIÓN SOCIAL**] establece un canal de comunicación interno para la recepción, tramitación y resolución de denuncias relacionadas con la comisión de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa aplicable o al Código Ético y de Conducta de [**DENOMINACIÓN SOCIAL**], dentro del seno de la empresa, en la actuación de terceros que contraten con ésta o en su perjuicio (el *Canal de Denuncias*).

Asimismo, podrá utilizarse el Canal de Denuncias para trasladar sugerencias, consultas o propuestas relacionadas con el Código Ético y de Conducta.

#### 2. ÁMBITO SUBJETIVO

El Canal de Denuncias podrá ser utilizado por las Personas Afectadas, según estas se definen en el Código Ético y de Conducta de [**DENOMINACIÓN SOCIAL**]. A los efectos del Canal de Denuncias se consideran también Personas Afectadas a los proveedores, contratistas y colaboradores de [**DENOMINACIÓN SOCIAL**].

Las Personas Afectadas tienen el deber de denunciar cualquier acto o conducta contraria a la normativa aplicable o al Código Ético, del que tengan conocimiento o indicio razonable.

Asimismo, podrá formular denuncia cualquier persona distinta de las Personas Afectadas que tenga conocimiento de un hecho denunciado.

#### 3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

##### 3.1. Inicio de actuaciones

El inicio del procedimiento se producirá con la correspondiente comunicación de denuncia, que podrá realizarse a través de las siguientes vías:

- *página web:*
- *dirección de correo electrónico:*
- *dirección postal:*

Si se recibe una denuncia por una vía distinta de las mencionadas, se podrá tramitar la misma conforme a lo dispuesto en el presente Anexo al Código Ético y de Conducta, si reúne los requisitos que se detallan más adelante o es debidamente subsanada, en su caso.

Las denuncias efectuadas por cualquiera de los medios señalados serán recibidas por [persona u órgano competente de la sociedad] y/o [la Comisión de Seguimiento del Código Ético y de Conducta]. Si la denuncia afectara a alguno de los miembros de la Comisión de Seguimiento, el denunciante deberá dirigir la denuncia exclusivamente a [persona u órgano competente de la sociedad], mediante [correo electrónico] o [correo postal].

El escrito de denuncia deberá contener, como mínimo, las siguientes menciones<sup>1</sup>:

- a) Identidad del denunciante con indicación de su D.N.I. o documento equivalente, así como el cauce de comunicación preferido.
- b) Identidad del denunciado<sup>2</sup>, (salvo que la norma establezca otra cosa), o unidad organizativa implicada.
- c) Hechos y motivos de la denuncia, concretando en lo posible la vulneración del Código de Conducta o normativa apreciada.
- d) Elementos probatorios o indicios que soporten el hecho denunciado, si fuera posible<sup>3</sup>.
- e) Lugar, fecha y firma.

Una vez recibida la denuncia, se remitirá al denunciante una comunicación a fin de confirmar su recepción e informarle de sus derechos en materia de protección de datos.

[DENOMINACIÓN SOCIAL] adoptará las medidas necesarias para preservar la identidad del denunciante y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a éste, así como la total ausencia de represalias. No obstante lo anterior, si las conductas o hechos denunciados pudieran ser susceptibles de una infracción administrativa, penal o laboral, [DENOMINACIÓN SOCIAL] podrá facilitar a las autoridades competentes toda la información que le pueda ser requerida como consecuencia de investigaciones o procedimientos administrativos o judiciales, incluyendo la identidad del denunciante.

En el supuesto de que se presente una denuncia que no cumpla con los requisitos exigidos, y no haya sido debidamente subsanada, [DENOMINACIÓN SOCIAL] no seguirá la tramitación de dicha denuncia, sin perjuicio de que se puedan realizar las averiguaciones que se estimen pertinentes, atendiendo a la gravedad de los hechos o evidencias

---

<sup>1</sup> Podrá incluirse un modelo / formulario de denuncia (ver Anexo I).

<sup>2</sup> De acuerdo con la Ley 10/2010, según la redacción del Real Decreto-Ley 11/2018, caben los procedimientos de denuncia anónima en las materias que regula dicha Ley.

<sup>3</sup> La European Banking Authority (“EBA”), en las Directrices sobre Gobierno Interno publicadas el 21 de marzo de 2018, en relación con los medios de prueba de las denuncias, establece: “No será necesario que el personal que informe disponga de pruebas del incumplimiento, aunque deberá tener un nivel de certeza que proporcione razones suficientes para iniciar una investigación.” (Punto 117)

presentadas.<sup>4</sup>

Las denuncias deberán presentarse de buena fe, bajo criterios de veracidad y claridad, actuando correctamente, sin que puedan ser utilizadas nunca para fines distintos de los establecidos en el Código Ético y de Conducta y en este procedimiento. Por tanto, queda prohibida la formulación de denuncias falsas, por resultar contrarias a la ley y a los principios y valores éticos de la empresa.

Las pruebas que se presenten con las denuncias deberán haberse obtenido por medios legítimos.

Cualquier denuncia o manifestación realizada con conocimiento de su falsedad, podrá dar lugar a las acciones legales que resulten pertinentes.

### **3.2. Tramitación de la denuncia por el [Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta] / [persona u órgano competente de la sociedad]**

#### **3.2.1. Admisión a trámite o archivo de las denuncias**

Recibida una denuncia, será examinada de forma preliminar por [persona u órgano competente de la sociedad] para comprobar su objeto y los sujetos implicados en ésta.

En el supuesto de que la denuncia se dirija contra alguno de los miembros del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta o [contra algún miembro del Consejo de Administración], [persona u órgano competente de la sociedad] será el encargado de su examen, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3.3. siguiente. En los demás casos, la remitirá al Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta para su tramitación.

Si, pese a no dirigirse la denuncia directamente contra él, algún miembro de la Comisión de Seguimiento del Código Ético y de Conducta se encontrase, en relación con una denuncia, en situación de conflicto de intereses, tal y como se define en el Código Ético y de Conducta, se abstendrá de participar en el procedimiento.

En el caso de que la denuncia adoleciera de un defecto subsanable, se podrá conceder al denunciante un plazo de hasta diez (10) días hábiles para la subsanación del defecto. Una vez transcurrido el plazo concedido sin que el defecto sea debidamente subsanado, se procederá al archivo de la denuncia, sin perjuicio de que puedan realizarse las averiguaciones que se estimen pertinentes.

---

<sup>4</sup> La posibilidad de efectuar denuncias anónimas ha sido una cuestión largamente discutida. Si bien la AEDP en su Informe Jurídico 128/2007 concluyó que debía evitarse la existencia de denuncias anónimas, el Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en su artículo 24 admite las denuncias anónimas.

Por otro lado, la EBA, en las Directrices sobre Gobierno Interno publicadas el 21 de marzo de 2018 admite la posibilidad de que las entidades establezcan un procedimiento para que las denuncias se realicen de forma anónima (punto 120).

Se tramitarán con preferencia las denuncias de supuestos hechos delictivos.

El Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta o el Presidente de [la Comisión de Auditoría y Cumplimiento], en su caso, podrán recabar, con carácter previo a la decisión de tramitar o archivar la denuncia, la información precisa para su valoración previa. Asimismo, podrán solicitar al denunciante información adicional a la contenida en la denuncia.

No se admitirán a trámite las denuncias manifiestamente falsas, esto es, carentes plena y absolutamente de verosimilitud, y aquellas que no se encuentren razonablemente fundamentadas o indiciadas. En las demás, será el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, o [persona u órgano competente de la sociedad], en su caso, el que decida sobre su admisión:

- a) En el supuesto de que se considere que los hechos denunciados no suponen vulneración del Código Ético y de Conducta o de la normativa aplicable, se procederá al archivo del procedimiento, dando cuenta de ello al denunciante.
- b) En el supuesto de que apreciaran indicios suficientes de la comisión de un ilícito penal o de una conducta contraria a la normativa del mercado de valores, se remitirá la información a las autoridades competentes, y se procederá al archivo del procedimiento, dando cuenta de ello al denunciante.
- c) En el supuesto de que se apreciaran indicios de vulneración del Código Ético y de Conducta o de la normativa aplicable, y no fuera de aplicación lo dispuesto en el apartado b) anterior, se instruirá un expediente de carácter confidencial, conforme a lo dispuesto en los apartados 3.2.2. y siguientes o 3.3. siguiente, según proceda.

### 3.2.2. Apertura e instrucción del expediente

Si se apreciaran indicios de vulneración del Código de Conducta o de la normativa vigente, el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta abrirá un expediente confidencial, designará un instructor, que podrá ser interno o externo, y dará cuenta de la apertura del expediente<sup>5</sup>:

- (a) al Departamento de [COMPLETAR], si hubiera indicios de infracción laboral o administrativa];

---

<sup>5</sup> Adicionalmente, la Recomendación 120 de las Directrices sobre Gobierno Interno publicadas el 21 de marzo de 2018 por la EBA establece: “La información proporcionada por el personal mediante los procedimientos de alerta deberá ponerse a disposición, si corresponde, del órgano de administración y de otras funciones responsables establecidas en la política interna de alertas. Cuando el empleado que denuncie una infracción lo solicite, se deberá facilitar la información al órgano de administración y a otras funciones responsables de forma anónima.”

- (b) al denunciado, informándole de la existencia de la denuncia, de los hechos de los que se le acusa, de los departamentos o servicios dentro de la empresa o de su grupo que podrán recibir el informe del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, de sus derechos en materia de protección de datos, salvo que, para garantizar la eficacia de la investigación y la recopilación de pruebas, el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta decida retrasar esta comunicación, lo que podrá hacerse hasta un máximo de tres meses. Bajo ninguna circunstancia se le proporcionará al denunciado ninguna información sobre la identidad del denunciante; y,
- (c) al denunciante, solo de la apertura del expediente, recordándole su deber de confidencialidad.

En función de la gravedad de los hechos denunciados y de los sujetos implicados, el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta valorará la conveniencia de informar asimismo al Consejero Delegado y/o a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y/o al Consejo de Administración.

El instructor podrá valerse de todos los medios a su alcance para la investigación de los hechos denunciados, respetando siempre los derechos fundamentales del denunciado. Asimismo, podrá solicitar la colaboración de personas o departamentos de la empresa o de empresas del grupo, que vendrán obligados a prestársela. El Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, podrá, a instancias del instructor, acordar la contratación de auditores externos u otros asesores que colaboren con él en la investigación y análisis la documentación y evidencias obtenidas, sin perjuicio de que, en función de su importe, deban tenerse en cuenta las normas internas de contratación.

La investigación se llevará a cabo bajo los principios de confidencialidad, objetividad, imparcialidad, proporcionalidad y discreción.

El plazo máximo para la tramitación del expediente será de [tres (3)] meses. Este plazo podrá ampliarse por el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, a instancias del instructor, en los casos de especial complejidad de la investigación de los hechos denunciados.

Si, en cualquier momento de la investigación se detectasen indicios suficientes de la comisión de un ilícito penal o de una conducta contraria a la normativa del mercado de valores, se procederá a la remisión de la información a las autoridades competentes y al archivo del procedimiento, dando cuenta de ello al denunciante.

### **3.2.3. Conclusión del expediente**

Finalizada la instrucción, el instructor elevará un informe detallado al Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, en el que se dará cuenta de las actuaciones realizadas, de la prueba practicada y de los hechos que se consideren acreditados, así

como de la propuesta de actuaciones y las medidas correctivas, preventivas y organizativas recomendadas.

El Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, a la vista del informe, emitirá su informe de conclusiones, en el que se establecerán las actuaciones y medidas correctivas, preventivas y organizativas que considere oportunas. El informe del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta podrá limitarse a la aceptación del informe del instructor.

Si del informe del instructor, se apreciara infracción laboral o administrativa se pondrá en conocimiento del Departamento de [COMPLETAR] para que se adopten las medidas oportunas. Se informará al Comisión de Seguimiento del Código Ético y de Conducta del resultado de las medidas adoptadas.

El informe de conclusiones se elevará a la [Comisión de Auditoría y Cumplimiento], al Departamento de [COMPLETAR] y a los departamentos implicados. Se informará al denunciante y al denunciado de la finalización del procedimiento.

### **3.3. Tramitación de la denuncia por [persona u órgano competente de la sociedad]**

Siempre que la denuncia se dirigiese directamente contra alguno de los miembros del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta o [contra algún miembro del Consejo de Administración], el Presidente de [la Comisión de Auditoría y Cumplimiento], una vez admitida a trámite la denuncia conforme a lo dispuesto en el apartado 3.2. anterior, instruirá el expediente en la forma que estime más eficiente de conformidad con las circunstancias del caso.

Sin perjuicio de lo anterior, el Presidente de [la Comisión de Auditoría y Cumplimiento] velará porque, en la tramitación de la denuncia, se respeten los derechos reconocidos al denunciante y al denunciado en el presente procedimiento y en la legislación aplicable.

Tras la instrucción de los hechos denunciados, el Presidente de [la Comisión de Auditoría y Cumplimiento] emitirá un informe de conclusiones en el que se dará cuenta de las actuaciones realizadas, de la prueba practicada y de los hechos que se consideren acreditados, así como de la propuesta de actuaciones y las medidas correctivas, preventivas y organizativas recomendadas. Este informe se elevará a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, al Departamento de [COMPLETAR] y a los departamentos implicados. Se informará al denunciante y al denunciado de la finalización del procedimiento.

### **3.4. Seguimiento**

Se llevará a cabo un seguimiento de las actuaciones y medidas adoptadas y, en su caso, de las recomendaciones incluidas en el informe de conclusiones del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta o de [persona u órgano competente de la

*sociedad*], en su caso, y sus efectos, que se reflejarán en el Informe Anual sobre el grado de cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

Al menos una (1) vez al año se dará cuenta a la [Comisión de Auditoría y Cumplimiento] de todas las denuncias recibidas y de las actuaciones realizadas en relación con las mismas.

#### **4. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE**

Desde la recepción de la denuncia [*DENOMINACIÓN SOCIAL*] adoptará las medidas necesarias para preservar la identidad del denunciante y garantizar la confidencialidad de sus datos.

Quedan totalmente prohibidas las represalias, las amenazas y las coacciones contra las personas que formulen denuncias de buena fe, y contra las restantes personas que colaboren en la investigación e instrucción.

#### **5. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE CONSULTAS**

Las sugerencias, consultas o propuestas relacionadas con el Código Ético y de Conducta podrán realizarse por las siguientes vías:

- [página web:
- dirección de correo electrónico:
- dirección postal:]

No se admitirán consultas por otro cauce distinto de los mencionados.

Las consultas efectuadas por cualquiera de los medios anteriores serán examinadas por [la Comisión de Seguimiento del Código Ético y de Conducta].

Las consultas serán contestadas en el plazo máximo de [*dos (2) meses*] desde su recepción.

#### **6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN DENUNCIAS**

[*DENOMINACIÓN SOCIAL*] es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal en el ámbito del procedimiento de denuncia y se compromete a garantizar la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal de personas implicadas en un procedimiento de denuncia, cumpliendo las obligaciones que le imponga la normativa en materia de protección de datos de carácter personal que sea aplicable en cada momento.

El acceso a los datos personales de las personas implicadas en un procedimiento de denuncia, quedará limitado a las personas que conforme al procedimiento de denuncia deban tener acceso a dichos datos.

[*DENOMINACIÓN SOCIAL*] garantiza especialmente la confidencialidad de los datos



correspondientes al denunciante. No obstante lo anterior, si las conductas o hechos denunciados pudieran ser susceptibles de una infracción administrativa, penal o laboral, [**DENOMINACIÓN SOCIAL**] podrá facilitar a las autoridades competentes la identidad del denunciante, si ello fuera necesario.

El Comité de Seguimiento facilitará al denunciado toda la información que exija la legislación vigente para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente

Los datos personales del denunciante, del denunciado y de los empleados y terceros implicados en el procedimiento de denuncia se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo necesario para llevar a cabo la investigación sobre los hechos denunciados, que no podrá exceder de tres (3) meses.

Si, transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos en el sistema, fuera necesaria su conservación para la tramitación de auditorías internas, la continuación de la investigación o como resultado de los procedimientos administrativos o judiciales derivados de la denuncia y la investigación realizada, los datos deberán seguir siendo tratados cumpliendo las formalidades legales en materia de protección de datos.

ANEXO I

FORMULARIO DE DENUNCIA

Identidad del denunciante	Apellidos(*)		
	Nombre(*)		
	DNI(*)		
	Correo electrónico(*)		
	Vinculación con la empresa (*) (Márquese lo que proceda)	Consejero	<input type="checkbox"/>
		Empleado	<input type="checkbox"/>
		Proveedor	<input type="checkbox"/>
Cliente		<input type="checkbox"/>	
Departamento (sólo para empleados)	Otros <input type="checkbox"/>		

Identidad del denunciado	Apellidos		
	Nombre		
	DNI		
	Correo electrónico		
	Vinculación con la empresa (Márquese lo que proceda)	Consejero	<input type="checkbox"/>
		Empleado	<input type="checkbox"/>
		Proveedor	<input type="checkbox"/>
Cliente		<input type="checkbox"/>	
Departamento (sólo para empleados)			

Motivo de la denuncia	Vulneración del Código Ético	<input type="checkbox"/>
	Infracción de normativa	<input type="checkbox"/>

Información adicional	Fecha aproximada de comisión de los hechos(*)	
	Posible impacto económico (si es posible, incluir una estimación)	
	Departamento/s implicado/s	

Descripción de los hechos y motivos de la denuncia <sup>(*)</sup>

<sup>(\*)</sup> La información marcada con un asterisco deberá completarse con carácter obligatorio para la validez de la denuncia.

Documentación soporte del hecho denunciado y otros elementos probatorios

Relación de testigos

Comentarios adicionales

En [ ], a [ ] de [ ] de [ ]

[Firma]

[DENOMINACIÓN SOCIAL] garantiza la confidencialidad de los datos correspondientes denunciante, así como la ausencia de represalias. El acceso a los datos personales del denunciante quedará limitado a las personas que conforme al procedimiento de denuncia deban tener acceso a dichos datos. No obstante lo anterior, si las conductas o hechos denunciados pudieran ser susceptibles de una infracción administrativa, penal o laboral, [DENOMINACIÓN SOCIAL] se reserva la facultad de facilitar a las autoridades competentes la identidad del denunciante, si ello fuera necesario.

Los datos serán conservados con la finalidad de tramitar la denuncia presentada conforme a lo dispuesto en el Código Ético y en el procedimiento del Canal de Denuncias de [DENOMINACIÓN SOCIAL] y se conservarán el tiempo necesario para cumplir con la finalidad citada, y como máximo durante tres (3) meses desde la recepción de la denuncia.

El responsable del tratamiento de los datos personales es [DENOMINACIÓN SOCIAL], a la que pueden dirigirse mediante comunicación postal a su domicilio social en [COMPLETAR], o a la dirección de correo electrónico [COMPLETAR], para ejercitar los derechos que les otorgue la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento, pudiendo acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Asimismo podrán dirigir sus reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Acepto que mis datos personales sean objeto de tratamiento de acuerdo con lo dispuesto en este aviso legal y en el Código Ético y de Conducta y el Canal de Denuncias de [DENOMINACIÓN SOCIAL]