

POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO Y CONDICIONES DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS DEL HOSPITAL VETERINARIO PUCHOL

1. INFORMACIÓN GENERAL

El Hospital Veterinario Puchol cuenta con un sistema interno de comunicación (en lo sucesivo “Canal de Denuncias” o “Sistema Interno de Comunicación”), conforme prevé la Ley 2/2023 de 21 de febrero de 2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva Europea “Whistleblowing”.

En este sentido, las principales novedades legislativas de este Canal de Denuncias son las siguientes:

- Cauce preferente para la comunicación y tramitación de denuncias (frente al canal externo o la revelación pública).
- Requiere la tramitación efectiva de las comunicaciones, en la que también habrá que respetar una serie de garantías y derechos mínimos.
- Se exige que las entidades admitan y tramiten denuncias anónimas.
- Obliga a implementar canales internos de información a las entidades públicas y a las privadas de 50 o más trabajadores (entre otras), que deberán cumplir determinadas características y garantías mínimas.
- Impone la obligación al órgano de administración o de gobierno de designar a un responsable del sistema de información interno.
- Se exige la integración de todos los canales internos operativos en la entidad para la denuncia de posibles infracciones (tales como, por ejemplo, canales de prevención del acoso, de la prevención de delitos o infracciones del código ético de la entidad, etc.).
- El presente protocolo (en adelante denominado “Protocolo”) cumple la misión de ofrecer la información sobre el uso del mencionado canal, de forma clara y fácilmente accesible, incluyendo los principios esenciales del procedimiento de gestión.

2. FINALIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS

El objetivo del Canal de Denuncias del Hospital Veterinario Puchol es el establecimiento de una plataforma y de un conjunto de normas que regulen y protejan a las personas que, en un contexto

laboral o profesional, detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en la misma.

Asimismo, el presente Protocolo establece los mecanismos adecuados para que se respeten los derechos de la persona informante, incluyendo los reconocidos en la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. ÁMBITO MATERIAL DE APLICACIÓN

El presente Protocolo del Canal Interno de Comunicación se aplicará a conductas irregulares o que puedan implicar una violación, infracción, incumplimiento o vulneración no solo de la legalidad vigente, sino también de los códigos éticos o códigos de conducta y de las restantes normas internas de carácter corporativo de la empresa (políticas, protocolos, procedimientos, instrucciones, etc.).

4. PRINCIPIOS BÁSICOS

Los principios básicos que configuran el funcionamiento de este canal son:

- Crear un marco seguro en el que los denunciantes puedan facilitar, de buena fe, información relativa a posibles infracciones cometidas en el marco del Hospital Veterinario Puchol.
- Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés.
- Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado, así como del tratamiento de la información y su investigación.
- Protección de los denunciantes y de los terceros relacionados con éstos frente a posibles represalias.
- Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas.
- Tramitación efectiva de las comunicaciones en tiempo y forma.

5. MEDIOS PARA LLEVAR A CABO LA COMUNICACIÓN

La información o denuncia puede realizarse con identificación del denunciante (también denominado informante), o incluso de forma anónima a través de la página web del Hospital Veterinario Puchol, <https://hospitalveterinariopuchol.com/canal-denuncias/>.

En el caso de que el informante o denunciante opte por el anonimato, no podrá recibir información de la evolución de la misma, sino que solo podrá ver el progreso de su estado.

Si el denunciante se identifica en la denuncia, podrá solicitar una reunión presencial, que tendrá lugar dentro del plazo máximo de 7 días (art.7.2 L 2/23).

El informante es el responsable de la denuncia que se interpone a través del Canal de Denuncias. En este sentido se compromete a facilitar información veraz y actuar de buena fe. El uso del Canal de Denuncias de mala fe podrá dar lugar a la imposición de sanciones de conformidad con la normativa vigente. Asimismo, debe tener en consideración que “comunicar o revelar públicamente información a sabiendas de su falsedad” se considera infracción muy grave y que la Ley prevé multa desde 30.001 hasta 300.000 euros para las personas físicas que la cometan [artículos 63.1.f) y 65.1.a) de la citada Ley.

Tanto en el caso de que el denunciante se identifique como que se mantenga en el anonimato, sus datos serán tratados de manera confidencial a lo largo de todo el proceso de la denuncia en la manera que lo permita el ordenamiento jurídico, así como en cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Las informaciones deberán contener la siguiente información mínima:

- Identificación correcta del denunciante, salvo que se presente una denuncia anónima.
- Motivo de la denuncia (tipo de conducta denunciada).
- Comunicación, en la medida de lo posible, del detalle de los hechos y episodios concretos (fechas, duración y lugar de los hechos, posibles testigos).

A la comunicación deberán de acompañarse todos los elementos probatorios de los que disponga el informante.

En el caso de que la denuncia interpuesta no cumpla los requisitos para su admisión y tramitación, se podrá proceder al archivo, especialmente cuando no se faciliten los datos mínimos que permitan entender que existe algún tipo de irregularidad o incumplimiento.

La denuncia podrá ser archivada siempre que:

- El denunciante desista de la misma.
- La denuncia carezca de objeto o de su contenido no se extraiga indicio de incumplimiento alguno.
- Que tenga lugar algún hecho o circunstancia (por ejemplo, satisfacción de la parte denunciante por mediación motu proprio con la parte denunciada), que de por resuelta la denuncia.

En el caso de que se trate de una reclamación que, especialmente por razón de materia, deba ser atendida por otros cauces dentro del Hospital Veterinario Puchol, se informará al denunciante de dicha circunstancia, así como de los pasos a dar para su correcta presentación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE

- a) Con el fin de garantizar que nadie que informe de buena fe un hecho presuntamente ilícito sufrirá ninguna represalia, la información se dirigirá directamente al responsable del Canal de Denuncias o al órgano de instrucción.
- b) Ni el responsable del Canal de Denuncias ni el órgano de instrucción facilitará la identidad del denunciante a la persona denunciada ni a ningún otro empleado del Hospital Veterinario Puchol, con la excepción del empleado/s que intervengan directamente en la investigación, quienes tendrán en todo caso un deber de confidencialidad.
- c) Conforme al artículo 24.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el acceso a los datos contenidos en estos sistemas quedará limitado exclusivamente a quienes desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento, o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.
- d) Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de hechos constitutivos de ilícito penal o administrativo, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.
- e) Se prohíbe de forma terminante la adopción de cualquier sanción, represalia o consecuencia negativa contra una persona por el hecho de haber formulado una denuncia.
- f) El denunciante deberá colaborar con el órgano de instrucción en la investigación interna.

7. TRAMITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

El Hospital Veterinario Puchol garantiza que tanto el denunciante como las personas afectadas tendrán derecho a la preservación de su identidad, en los términos previstos en el artículo 32 de la Ley 2/23. Además, las personas informantes cuentan con una serie de derechos, cuando las informaciones que proporcionen cumplan con los requisitos de los artículos 2 y 35 de esa norma, entre los que destaca la prohibición de represalias (artículo 36). Para el Hospital Veterinario Puchol son también de gran relevancia las medidas de apoyo y de protección frente a las represalias que la Ley recoge en sus artículos 37 y 38.

Toda comunicación requiere la tramitación efectiva de las comunicaciones, en la que también habrá que respetar una serie de garantías y derechos mínimos.

El órgano de instrucción deberá acusar recibo al denunciante tan pronto como sea posible, siendo recomendable que se realice en un plazo de siete días.

El órgano de instrucción deberá evaluar la información, solicitando al denunciante la información adicional que fuera necesaria, a fin de determinar:

- i. que contiene la información mínima prevista en el punto 5 del presente Protocolo;
- ii. que los hechos descritos pueden ser constitutivos de un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento de las normas y controles internos.
- iii. que la información no es manifiestamente inverosímil ni obedece a una mera valoración subjetiva carente de indicio alguno de veracidad.

En caso de que no se cumplan los requisitos anteriores, el órgano de instrucción archivará la comunicación, dejando constancia de ello en un informe o acta, elaborado por el mismo, en el que se justifiquen de forma motivada las razones del archivo.

En caso de que se cumplan los requisitos de admisión a trámite, se iniciará y dirigirá una investigación interna para averiguar si los hechos denunciados son ciertos y propondrá, en su caso, las sanciones disciplinarias correspondientes.

Con independencia de que se archive o no, el órgano instructor informará de forma expresa, precisa e inequívoca del contenido de la comunicación, de los empleados del Hospital Veterinario Puchol y terceros que podrán tener acceso a ella, así como de sus derechos y obligaciones, incluyendo los derechos relativos a la protección de datos de carácter personal.

El equipo investigador deberá emitir su decisión en el plazo máximo de tres meses a contar desde la recepción de la denuncia o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, 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.

El órgano instructor creará y mantendrá un registro de todas las comunicaciones que se reciban, cumpliendo en todo caso con las obligaciones en materia de protección de datos que se mencionan en el punto 9 siguiente del presente protocolo.

En el caso de que el denunciante considere que la tramitación de su denuncia no se ha realizado correctamente podrá acudir a los canales externos de información puestos a su disposición por las autoridades competentes y, en su caso, las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea. En particular, podrá acudir al canal externo puesto a su disposición por la Autoridad Independiente de Protección del Informante o por los órganos o autoridades autonómicas.

8. LIBRO-REGISTRO

El Hospital Veterinario Puchol se compromete a documentar en el libro-registro de denuncias las informaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad legalmente previstos (art. 26 L 2/23).

Esta documentación incluirá:

- a) Fecha de conclusión del expediente;
- b) Quién aprueba la conclusión;
- c) Qué medidas se adoptaron;
- d) Evidencias relevantes.

9. PERSONAS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Se nombrará a un responsable del canal por la dirección de la empresa, que se encargará de la recepción y seguimiento de las denuncias y de su registro. Asimismo, se establecerá un órgano instructor en cada denuncia que se encargará del análisis, investigación y, en su caso, la incoación de un expediente, propuesta de medidas cautelares y propuesta de resolución.

Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar, serán puestas en conocimiento de la empresa por el responsable del canal.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y la libre circulación de éstos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y 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, se informa a las personas usuarias del Canal de Denuncias del Hospital Veterinario Puchol de las condiciones de tratamientos de sus datos personales:

Cualquier cuestión en esta materia, los afectados por el tratamiento pueden ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos del Hospital Veterinario Puchol con dirección postal en la calle Saucedá 8, 28050 de Madrid. Asimismo, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos mediante correo electrónico remitido a la siguiente dirección correo@hvpuchol.com.

Datos objeto de Tratamiento.

La información facilitada como motivo de la denuncia será objeto de tratamiento de manera que se otorga al denunciante un nivel de protección adecuado.

Se puede cursar una denuncia en el Canal de Denuncias sin que el interesado facilite su información de carácter personal. Sin embargo, si el denunciante así lo manifiesta, podrá identificarse en el momento de la presentación de la denuncia. En ese caso podrán ser objeto de tratamiento, los datos identificativos del denunciante, como nombre, apellidos, D.N.I, datos de contacto como el teléfono o la dirección de correo electrónico. Asimismo, será objeto de tratamiento la información que se aporte relativa a los hechos objeto de denuncia.

En tanto que la denuncia puede contener información relativa a terceras personas, es posible que éstas tengan la oportunidad de realizar las alegaciones correspondientes en relación con los hechos objeto de denuncia. Sin perjuicio de que la información de la denuncia será trasladada a dichos terceros, no se facilitará dato alguno de la identidad del denunciante, salvo que sea necesaria su revelación por así dictaminarla una disposición legal o una resolución judicial.

Finalidad.

Los datos personales pueden ser tratados por los responsables del tratamiento con la finalidad de la gestión, tramitación, investigación y, en su caso, resolución de las denuncias que se reciben a través del Canal de Denuncias. En el caso de que una denuncia no cumpla los requisitos para su admisión y tramitación serán eliminadas del Canal de Denuncias, conservándose de manera anonimizada, al objeto de dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de delitos del Hospital Veterinario Puchol.

No será objeto de tratamiento, salvo para determinar su admisión, aquellas denuncias que no reúnan los requisitos necesarios para su tramitación.

Base de legitimación.

La base del tratamiento de datos personales en el marco del canal de denuncias es el necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público como es la prevención de infracciones de la normativa vigente, así como la protección de los denunciantes, así como los terceros relacionados con éste.

Plazo de conservación.

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse 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 se procederá a su supresión del Canal de Denuncias, excepto que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de delitos del Hospital Veterinario Puchol. Las denuncias se conservarán de manera anonimizada.

Transcurrido el plazo de tres meses desde el momento de la introducción de los datos en el Canal de Denuncias, éstos podrán continuar siendo objeto de tratamiento por el órgano al que corresponda la investigación de los hechos denunciados.

Acceso a los datos introducidos en el Canal de Denuncias

Podrán tener acceso a los datos introducidos en el Canal de Denuncias las siguientes personas y entidades:

- Responsables que desarrollen funciones de control interno y de cumplimiento.
- Responsables encargados de la adopción de medidas disciplinarias, si fuera necesario.
- Sesame Labs, S.L., en su condición gestor de canal de denuncias al objeto de seleccionar y dar trámite a las denuncias presentadas y en su condición de encargado del desarrollo y mantenimiento del aplicativo informático utilizado para el Canal de Denuncias.
- Organismos públicos Juzgados y Tribunales cuando exista la obligación legal de facilitarlos o cuando sea necesario para la apertura de un procedimiento una vez finalizada la fase de investigación.

Decisiones no automatizadas.

Los datos personales objeto de tratamiento con motivo de la interposición de la denuncia, no será objeto de una decisión automatizada.

¿Cuáles son sus derechos cuándo nos facilita sus datos?

Podrá ejercitar sus derechos de acceso; rectificación de los datos inexactos; solicitar la supresión, cuando, entre otros motivos los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos; en determinadas circunstancias también podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o defensa de reclamaciones; finalmente, y por motivos relacionados con su situación particular, también podrá ejercitar el derecho de oposición y la portabilidad. Asimismo, podrá revocar, en cualquier momento, el consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos.

Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal dirigido al Hospital Veterinario Puchol, calle Saucedá 8, 28050 (Madrid) con la referencia “derechos de protección de datos-” aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e indicando el derecho que desea ejercitar.

A estos efectos y en relación con cualquier cuestión en esta materia, los afectados por el tratamiento pueden ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos con dirección postal en la calle Saucedá 8, 28050 de Madrid. Asimismo, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos mediante correo electrónico remitido a la siguiente dirección correo@hvpuchol.com.

Además, se informa a los afectados por el tratamiento de que existe la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente, de acuerdo con el procedimiento que corresponda según el caso concreto.

11. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DE ESTE PROTOCOLO

El Hospital Veterinario Puchol, aprobó el presente Protocolo del Canal de Denuncias, momento en el cual entró en vigor con efectos vinculantes para todos sus destinatarios.

Sin perjuicio de lo anterior, el presente protocolo será objeto de revisión y, en su caso, actualización, de forma continuada. En concreto, será modificado siempre que se aprecie la posibilidad de alguna mejora.

12. LEY Y FUERO APLICABLE

Las presentes condiciones se rigen por la ley española. Cualquier duda que pueda surgir en el cumplimiento e interpretación de estas, se someterá a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, con renuncia de las partes a cualquier fuero que les pudiera corresponder.