

Política del  
sistema interno  
de información y  
defensa del  
informante.

Sociedad  
Especializada En  
Negocios Decisorios  
Y Aventajados  
Sociedad Limitada  
(SENDA SL)

## Política del sistema interno de información.

### 1.- Compromiso.

La organización SENDA, S.L., ha asumido el reto que ha lanzado la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, Ley 2/2023) y la Directiva de la UE 2019/1937 (en adelante, Directiva 2019/1937) relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Para dar cumplimiento al artículo 5 de la Ley 2/2023, concretamente a su apartado 2h, se crea este documento que servirá para concretar la políticas que debe seguir el sistema interno de información.

### 2.- Concepto.

El canal interno de información (en adelante canal ético) es una plataforma a través del cual la plantilla de una empresa, su clientela, proveedores u otras partes interesadas pueden informar de manera confidencial y segura sobre conductas éticamente cuestionables o que colisionen con el Derecho de la Unión Europea. Este canal ético proporciona una vía para denunciar prácticas indebidas sin temor a represalias.

El canal de denuncias se asienta sobre los siguientes principios:

**Confidencialidad:** Los canales de denuncias deben garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las personas informantes. Esto es crucial para fomentar la denuncia de prácticas indebidas sin el temor a represalias.

**Accesibilidad:** El canal de denuncias debe ser accesible y fácil de usar para todas las personas susceptibles de emplearlo. El Sistema Interno de Información a través del Canal Interno de Información es de acceso público y permanente (acceso 24/7) para personas trabajadoras y terceros que deseen interponer una comunicación en los términos previstos en la presente Política.

**Buena fe:** Se considerará que la persona informante actúa de buena fe cuando su comunicación se realice conforme a lo dispuesto en esta Política y esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente

pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito, delictivo o contrario a los principios y valores éticos de la Organización o al resto de políticas internas.

Se considerará que la comunicación es de buena fe cuando se realice sin ánimo de venganza, de acosar moralmente, de causar un perjuicio laboral o profesional, o de lesionar el honor de las personas afectadas o de un tercero.

Se considera que la persona informante no actúa de buena fe cuando ésta es consciente de la falsedad de los hechos, o actúa con manifiesto desprecio a la verdad, o con la intención de venganza, o de perjudicar a la Organización o de acosar a las personas afectadas, o de lesionar su honor, o de perjudicar laboral, profesional o personalmente.

Si se demuestra que la comunicación se ha realizado de mala fe, no actuará la protección a la persona informante y se podrán aplicar medidas tanto disciplinarias como, en su caso, penales.

**Protección contra represalias:** Las empresas deben tener políticas en vigor para proteger a los informantes contra represalias. Esto puede incluir medidas como mantener la confidencialidad, proporcionar canales seguros para la presentación de informes y establecer procedimientos para abordar y resolver las quejas. El sistema debe cumplir con las prerrogativas dispuestas en La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Investigación imparcial:** Las organizaciones deben llevar a cabo investigaciones imparciales y completas de todas las denuncias que reciban. Deben generar un expediente mínimo que permita determinar en primera instancia y a nivel interno (dentro de la empresa) la gravedad de los hechos denunciados a fin de obrar en consecuencia y trasladar el expediente a las autoridades si fuera necesario.

**Comunicación y sensibilización:** Las empresas deben comunicar claramente la existencia y la importancia de los canales de denuncias a todos los miembros de la organización. La sensibilización sobre la ética empresarial y la disponibilidad de estos canales puede ayudar a prevenir prácticas indebidas.

Este Sistema de Información, además de servir para descubrir e investigar posibles infracciones, es una herramienta imprescindible para que el Código Ético cobre total vigencia y posibilite la mejora continua de los protocolos y políticas de prevención, normas de transparencia y demás normativa interna.

El canal ético incorporado por esta empresa cumple todas las exigencias legales citadas. A continuación se responden algunas preguntas relacionadas con su uso y destino.

### 3.- Canal habilitado

A fin de garantizar la mayor confidencialidad de la persona informante, así como de la información y/o documentación que se aporte con las comunicaciones, estas se interpondrán en el Canal Interno de Información habilitado al efecto, al cual se puede acceder a través de la página web de la Organización (<https://ritualhoteles-canaliza.igualandote.es/#/>)

Este canal, permite la presentación de comunicaciones de forma confidencial, permitiendo que las comunicaciones sean anónimas o no y dispone de unas medidas de seguridad extremas que garantizan la total confidencialidad de la información y de los datos que se proporcionen a través de este canal.

Asimismo, cualquier información se podrá realizar por escrito, a través de correo postal, verbalmente, por vía telefónica o a través de mensajería de voz. A solicitud de la persona informante, también podrán presentarse mediante una reunión presencial, dentro del plazo máximo de 7 días. En su caso, se advertirá al informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece 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, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

De la misma forma que se establece en la presente Política, el órgano instructor podrá mantener la comunicación y solicitar información adicional a la persona informante, si así lo considera necesario.

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o ante las autoridades u órganos

autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera infracciones, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno.

Asimismo, se informa que las personas pueden dirigir sus comunicaciones, de igual forma, a las autoridades competentes, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Jueces y Tribunales, así como Inspección de Trabajo, cuando corresponda.

De igual forma, las personas también pueden dirigirse a instituciones, órganos y organismos de la UE, por ejemplo, en el contexto de un fraude al presupuesto de la UE (<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/CAUACI/SNCA/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>)

## **¿Cómo y cuándo debe usarse el canal de denuncias?**

El canal de denuncias es una herramienta destinada a la comunicación de infracciones del Derecho de la Unión Europea (artículo 2 de la Ley 2/2023). Por tanto no debe emplearse como “buzón de sugerencias” ni para reclamar a la empresa reivindicaciones laborales.

Las fronteras entre lo que se debe o no comunicar a través del canal de denuncias son difusas, por lo que la empresa deberá obrar en consecuencia y con proporcionalidad cuando gestione expedientes iniciados a través de denuncias presentadas en el canal.

La persona informante tiene la responsabilidad de aportar todas las pruebas o indicios que tenga a su disposición, en el momento inicial de la comunicación de la infracción.

## **¿Cuál es el alcance del canal de denuncias?**

Citamos algunos ejemplos para el adecuado uso del canal de denuncias:

### **Sí puedo comunicar...**

-Sospechas o testimonios de la comisión de delitos penales, infracciones fiscales o administrativas por parte de la empresa o de determinados compañeros/as de trabajo.

-Sospechas o testimonios de la existencia de prácticas que permitan o impliquen blanqueo de capitales.

-Situaciones de acoso sexual o mobbing laboral que pueda padecer en primera persona o del que haya tenido conocimiento.

-Cualesquiera otro comportamiento o acción que infrinja una norma a la que se vea sometida la empresa o su plantilla.

### **No debo usar el canal para...**

No son objeto del Canal, están expresamente excluidas de la protección prevista en la Ley 2/2023, y serán archivadas sin trámite, las comunicaciones referentes a:

- Comunicaciones inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.a) 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 (por ejemplo, que los hechos carezcan de toda verosimilitud o no contenga información nueva y significativa sobre una infracción ya comunicada previamente).
- Comunicaciones sobre infracciones que se refieran a conflictos interpersonales entre los colaboradores o que afecten únicamente al informante en cuestión y a las personas a las que se refiera la comunicación (por ejemplo, que no tengan relación alguna con la Organización y sus personas trabajadoras).
- Que la información ya sea pública o constituya un mero rumor.
- Sobre acciones u omisiones no consideradas infracción, según se define en el apartado 2.1 de definiciones de la presente Política y comprendidas en el ámbito de aplicación material (artículo 2 de la Ley 2/2023).
- Dudas, consultas o quejas, acerca de una situación laboral que no suponga una infracción o posible vulneración del Código de Ético, así como opiniones o sugerencias de mejora.
- En este caso está procedimentado que la consulta podrá formularse personalmente ante su responsable.

Se advierte de que el uso inadecuado del canal de denuncias podría conllevar sanciones disciplinarias, toda vez que se trata de una herramienta

que pretende proteger los intereses de todos los entes que rodean a una empresa, así como a esta misma. La imputación de hechos con conocimiento de su falsedad (comunicaciones falsas), puede derivar en responsabilidades penales o civiles en los términos contemplados en la legislación vigente, así como en las medidas disciplinarias que puedan corresponder.

Cada denuncia recibida implica la realización de una serie de diligencias que requieren recursos principalmente personales por parte de la empresa, por lo que el uso de este canal de denuncias debe ser responsable.

### **¿Nuestro canal cumple con las exigencias legales?**

Sí, esta empresa cuenta con un canal de denuncias contratado a un proveedor externo especializado en la materia. El canal de denuncias permite registrar denuncias, adjuntar pruebas en cualquier formato, mantener la confidencialidad de la persona denunciante y la protección de los datos revelados con motivo de las denuncias que se presenten.

### **Reporte de una comunicación a través del canal**

La persona informante, una vez accede al formulario, completa una serie de campos predefinidos a través de los cuales comunica la incidencia, decidiendo si su comunicación va a ser anónima o no.

No obstante, a los efectos de poder recabar la información necesaria para su gestión y para un análisis exhaustivo del problema, se recomienda al informante identificarse o, al menos, proporcionar unos datos de contacto para poder dirigirse a él en el caso de ser necesario.

Tanto si la persona informante decide identificarse en el momento de la presentación de la comunicación como si no, deberá de aportar necesariamente los siguientes datos:

- (i) **Relación con la organización:** si la persona informante tiene una relación interna con la empresa (persona trabajadora, directivo/a, etc.) o si es externo a la misma (proveedor, colaborador, etc.).

(ii) **Tipología de la conducta a comunicar:** seleccionando el tipo de conducta que más se ajuste a la situación que quiere comunicar la persona informante.

(iii) **Relato detallado y exhaustivo de los hechos** que se comunican (fecha, hora, lugar, personas investigadas y cualquier otra circunstancia concurrente que sirva para esclarecer los hechos).

(iv) **Fecha de la incidencia.**

(v) **Documentación acreditativa** de los hechos comunicados, si la hubiere.

Si la persona informante informa la comunicación de manera anónima y no incluye ningún dato identificativo, una vez completa y envía el formulario, **recibirá un código único** a través de la cual puede seguir la evolución de su comunicación (este código también se facilita en el caso de las comunicaciones identificadas).

En el caso de que la persona informante decida identificarse, además de la información detallada en el párrafo anterior, deberá proporcionar los siguientes datos identificativos:

(i) Nombre y apellidos.

(ii) Datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono o cualquier otra forma para ponerse en contacto con ella).

En el caso del correo electrónico, será el único campo obligatorio. En este caso, la persona informante conoce la resolución de su comunicación a través de su correo electrónico o también a través del enlace de seguimiento.

Tanto en el momento de la identificación como en un momento posterior, será de aplicación la normativa nacional y comunitaria en materia de protección de datos de carácter personal, en particular, el Reglamento (UE) 679/2016 de protección de datos de carácter personal de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, LOPDGDD), por lo que la información transmitida por la persona informante es "inviolable", no pudiendo ser modificada en ningún momento por el responsable del canal ni ningún otro usuario de la plataforma, cumpliendo así con la normativa vigente mencionada anteriormente.



## ¿Qué sucede después de presentar una denuncia?

Tras recibir la denuncia, la empresa activará el Procedimiento interno de Gestión de Informaciones regulado en el artículo 5 apartado 2.i de la Ley 2/2023 que se encuentra también disponible para cualquier persona que quiera consultarlo.

Este procedimiento regula los tiempos y actuaciones necesarias para gestionar la denuncia y dar cumplimiento a la normativa aplicable.

Cada denuncia recibida a través del canal generará un expediente que deberá concluir con un informe final que razonadamente exprese las medidas adoptadas por la empresa respecto a los hechos denunciados.

Cada expediente conlleva una instrucción que como mínimo deberá recopilar la ratificación de la denuncia en un plazo de 7 días con su admisión a trámite o inadmisión.

La admisión a trámite conlleva la apertura de un procedimiento de instrucción que comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de esta, 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.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación..

En caso de que la persona denunciante se haya identificado, se contactará con ella a fin de que ratifique y en su caso amplíe la información contenida en su comunicación. Esta diligencia deberá realizarse en el plazo de siete días desde que se abra el expediente.

Si la persona denunciante no ha revelado su identidad, se le indicará por el Chat del canal de denuncias la posibilidad de ampliar y ratificar la información que ha aportado. Esta diligencia deberá realizarse en el plazo de siete días desde que se abra el expediente.

En el supuesto de que el Gestor del Canal considere que no hay indicios para continuar con el curso de la comunicación se procederá a su archivo.

Asimismo, de no proporcionar la persona informante la información indicada en el párrafo anterior y no ser posible conseguirla por otros medios, también se procederá a su archivo. En el caso de que en el futuro se consigan los datos requeridos, nuevos indicios o información adicional, será necesaria la apertura de un nuevo expediente.

En los demás casos, el Gestor del Canal, tras el análisis preliminar de la comunicación, podrá:

▪ **Archivar sin trámite de investigación y finalizar el expediente**, en el supuesto de que:

- ❖ La comunicación no cumpla con los requisitos mínimos formales para su tramitación.
- ❖ La conducta no presente indicios razonables de suponer una infracción.
- ❖ Las comunicaciones cuyo contenido esté denunciado en vía administrativa o se encuentren en vía judicial.
- ❖ La comunicación se refiere a una duda, consulta o queja (p.ej. sobre una situación laboral, características de un producto, etc.), sin que suponga una infracción.
- ❖ El contenido de la comunicación resulte manifiestamente irrelevante, falta de fundamento o notoriamente falso, con la excepción, en todo caso, de la obligación de comprobar los hechos.

▪ **Admitir a trámite de investigación.**

Se admitirán a trámite las comunicaciones, preferentemente de forma telemática, que contengan una descripción suficiente que permita identificar una conducta que resulte verosímil.

El Gestor del Canal remitirá a la Organización, a través del contacto de enlace, toda la información y documentación recopilada de la comunicación. El gestor del canal interno de información debe realizar una ponderación fundamentada debidamente, teniendo en cuenta el hecho denunciado y su intensidad ofensiva respecto de un determinado bien jurídico, y de acuerdo con el principio de proporcionalidad.

En todo caso, para analizar la admisión a trámite o el archivo, el gestor del canal interno de información deberá siempre comprobar si la comunicación expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación recogido en el artículo 2 de la Ley 2/2023.

El estado de ambos supuestos podrá consultarlos la persona informante a través del código generado una vez cumplimentó y envió el formulario de la comunicación.

### **¿Nuestro canal de denuncias está actualizado?**

La empresa será informada por el proveedor del servicio de cuantas actualizaciones requiera la herramienta o los procedimientos vinculados a su uso, a fin de que en todo caso el canal de denuncias se amolde a las exigencias legales.

### **¿Quién puede reclamar información sobre los expedientes iniciados por la empresa?**

Las personas que realicen denuncias dispondrán de un código personal e intrasferible que les dará acceso al expediente. Este código debe guardarse celosamente ya que es la única forma de acceder al expediente de la denuncia sin perder el anonimato.

Cuando la persona denunciante no quiera mantener su anonimato, podrá dirigirse a la persona gestora del canal de denuncias a fin de informarse personalmente sobre el expediente iniciado a partir de su denuncia.

Por parte de la empresa, será el/la gestor designado/a quien en primera instancia reciba la denuncia e iniciará el procedimiento creado a tal efecto para gestionarla. En función de la temática, casuística y complejidad de la denuncia, podrán participar en el expediente de denuncia otros agentes: consultora externa, Representación Legal de las Personas Trabajadoras u otros cargos de la empresa.

Todas las personas que participen en la tramitación de este tipo de expedientes estarán sujetos a un compromiso de confidencialidad.