

Índice

INTRODUCCIÓN Y EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	2
MARCO NORMATIVO.....	3
1. CANAL DE DENUNCIAS.....	4
1.1.Ámbito objetivo	4
1.2.Ámbito subjetivo	4
1.3.Información general relativa al canal de denuncias	6
1.4.Interposición de denuncias	7
1.5.Recepción, gestión y tramitación de las denuncias.	9
2.INVESTIGACIONES INTERNAS	13
2.1.Apertura de la investigación interna, procedimiento y derechos y garantías fundamentales de las personas denunciantes, denunciadas, afectadas e intervinientes.	13
2.2.Adopción de medidas cautelares en el marco de la investigación interna.	19
2.3.Finalización de la investigación.	20
Aplicación del presente protocolo	22

Entidad: Federación Salud Mental Canarias

Título: Protocolo Canal Denuncias

Fecha: julio de 2024

Entidad Colaboradora: Saá & Yabén Asesores, S.L. CIF: B42589937 (Telf.: 965168063 Email: info@syconsultores.es), domiciliada en Plaza Santísima Faz 3, 1 A, Alicante.

INTRODUCCIÓN Y EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Dirección de Federación Salud Mental Canarias (en adelante, SM CANARIAS), ha aprobado el presente Protocolo, cuyo objetivo es establecer una serie de procedimientos que permitan la presentación, recepción, gestión y resolución de las denuncias que, a través de los medios que se ponen a disposición, sean interpuestas por las personas incluidas en el ámbito subjetivo del mismo ante la/s persona/s u órgano previamente designado/as a tales efectos, como consecuencia de la comisión de hechos contrarios a la legalidad y a las normas internas de SM CANARIAS.

El presente Protocolo, tiene como objetivo superior la protección de los Derechos Fundamentales de los usuarios del canal de denuncias (personas denunciantes y denunciadas) se trata de otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre algunas de las acciones u omisiones previstas en el Código Ético y el Código de Conducta, así mismo, tiene como finalidad, fomentar la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público que aquí se articula.

Este protocolo responde a la finalidad de plasmar las normas, principios y valores fundamentales de carácter ético de SM CANARIAS, que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre SM CANARIAS y los diferentes grupos de interés que se relacionan con ella, y de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Entidad, los miembros de su Dirección o Gerencia y demás órganos, colaboradores y empleados de la misma, así como de potenciar y consolidar la cultura ética y de cumplimiento de SM CANARIAS, a los efectos de asegurar en todo caso el cumplimiento de la legalidad y del Código Ético en el desarrollo de sus actividades propias.

MARCO NORMATIVO

El presente protocolo ha sido elaborado con base en las disposiciones legales vigentes en la materia, singularmente;

- ✓ 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.
- ✓ Directiva (UE) 2019/1937 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,
- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales,
- ✓ Derechos Fundamentales, Constitucionales y Principios Informadores consagrados en la Constitución y los derechos y libertades reconocidos
- ✓ UNE.ISO 37301 Sistemas de Gestión de Compliance
- ✓ Código Penal

1. CANAL DE DENUNCIAS

1.1. Ámbito objetivo

El presente Protocolo resulta de aplicación en relación con los hechos establecidos en el apartado siguiente.

Constituyen hechos objeto de denuncia todos aquellos que resulten o puedan resultar contrarios a la legalidad, y a las normas internas de SM CANARIAS, y que hayan sido cometidos por parte de empleados, voluntarios, colaboradores, administradores, patronos, clientes y/o proveedores de SM CANARIAS.

1.2. **Ámbito subjetivo**

El presente Protocolo resulta de aplicación a las personas denunciantes y denunciadas indicadas en los apartados siguientes, así como a aquellas personas que se encarguen de la recepción, la gestión y la resolución de las denuncias presentadas.

Personas denunciantes.

Las personas empleadas, voluntarias, colaboradoras, administradoras, socias y/o proveedores de SM CANARIAS, así como otras personas interesadas, podrán interponer denuncias internas en base a los hechos anteriormente indicados, con arreglo a los procedimientos y canales establecidos en el presente Protocolo.

Deberes de las personas denunciantes

Las personas anteriormente indicadas, actuando de conformidad con los procedimientos y canales establecidos en el presente Protocolo, deberán, en todo caso, denunciar ante la/s persona/s u órgano previamente designado/a/as por SM CANARIAS a tales efectos, los hechos mencionados en el apartado 1.1. de los que tengan conocimiento, a la mayor brevedad posible. Asimismo, las personas denunciantes asumen un deber de veracidad en relación con los hechos objeto de denuncia y de colaboración con su averiguación y esclarecimiento.

Derechos y garantías de las personas denunciantes

Las personas denunciantes tienen derecho a la confidencialidad, a no recibir represalias, al anonimato y a la información, de conformidad con lo dispuesto en el presente Protocolo.

- ✓ **Derecho a la confidencialidad** SM CANARIAS garantiza el derecho a la total confidencialidad respecto de la persona denunciante y del contenido íntegro de la denuncia misma, así como de todas aquellas personas intervinientes o directa o indirectamente afectadas, mediante lo establecido a tales efectos en el presente Protocolo.
- ✓ **Derecho a la indemnidad** En todo caso, se prohíbe la adopción por parte de SM CANARIAS de cualquier tipo de represalia o tentativa de represalia contra la persona denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta, así como la causación a la misma de todo perjuicio, daño o menoscabo, y en particular, en forma de: a) suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes; b) degradación o denegación de ascensos; c) cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo; d) denegación de formación; e) evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales; f) imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias; g) coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo; h) discriminación, o trato desfavorable o injusto; i) no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; j) no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal; k) daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos; l) inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal o formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector; m) terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios; n) anulación de una licencia o permiso; o) referencias médicas o psiquiátricas. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando la represalia o tentativa de represalia proceda de la persona denunciada, de las víctimas, de los afectados o de terceros intervinientes directa o indirectamente en los hechos, SM CANARIAS adoptará las medidas necesarias y correspondientes en cada caso para la protección de la persona denunciante. Dicha prohibición de adopción de represalias se hace extensiva a los que hayan cooperado con el denunciante para favorecer la denuncia (facilitadores); terceros que estén relacionados con el denunciante

y puedan sufrir represalias en un contexto laboral; así como las entidades jurídicas que sean propiedad del denunciante.

- ✓ **Derecho al anonimato:** A los mismos efectos, se garantiza la posibilidad de interposición de denuncias anónimas, entendiéndose por tales aquellas que no contengan referencia alguna al nombre, apellido/s, número de identificación laboral, y/o número de documento nacional de identidad o pasaporte, o cualesquiera otros datos personales y/o identificativos de la persona denunciante.

- ✓ **Derecho a la información:** Asimismo, salvo en los casos de denuncia anónima, el denunciante tendrá derecho a ser informado acerca de la recepción y de la posterior y eventual gestión de la denuncia, así como del resultado final de la misma. No obstante, lo anterior, también respecto a la información facilitada al denunciante deberá respetarse lo anteriormente indicado en relación con la confidencialidad de la información gestionada a través del canal de denuncias.

Personas denunciadas

Las denuncias podrán ser interpuestas contra las personas y por la comisión de los hechos mencionados en el apartado anterior

Derechos y garantías de las personas denunciadas

Las personas denunciadas ostentarán la totalidad de los derechos y de las garantías fundamentales reconocidas legalmente, y de conformidad con lo establecido en el presente Protocolo.

1.3. Información general relativa al canal de denuncias

Con carácter general, el Comité o el Responsable de cumplimiento de SM CANARIAS comunicará, mediante la página web, documentalmente, impartiendo las correspondientes sesiones de formación y/o vía correo electrónico, a las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo la siguiente información relativa al canal de denuncias:

- a. La existencia de un canal para la interposición de denuncias, de acuerdo con los procedimientos previstos en el presente Protocolo, como medida establecida por SM CANARIAS en aras del mantenimiento de la cultura ética y del respeto a la legalidad.

- b. La información necesaria y apropiada en relación con el buen uso del canal de denuncias, así como de la normativa nacional e internacional vigente en la materia, y de los derechos y garantías que dichas disposiciones legales otorgan a los denunciantes, en especial, 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 y la Directiva (UE) 2019/1937 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.

- c. La obligación y el deber de confidencialidad que asume/n la/s persona/s u órgano previamente designado por SM CANARIAS para la recepción, gestión y tramitación de las denuncias en relación con los datos personales y/o identificativos del denunciante, del denunciado, de las víctimas y afectados, y de los directa o indirectamente intervinientes en los hechos, y con el restante contenido íntegro de la denuncia.

- d. La obligación para las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo de poner en conocimiento de cualquier infracción de la legalidad o del Código Ético de la que tuviesen conocimiento mediante denuncia escrita a través de la dirección de correo electrónico establecida, del formulario habilitado en la página web, o de la dirección postal, o mediante denuncia verbal dirigida al Comité o al Responsable de cumplimiento.

e. Las sanciones previstas en la normativa interna, en el convenio colectivo aplicable o, en defecto de lo anterior, y en su caso, en la legislación laboral vigente aplicable (art. 54.2, apartados b), c) y d) del Estatuto de los Trabajadores) para el incumplimiento del Código Ético en lo que respecta a la obligación de las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo de comunicar a la/s persona/s u órgano previamente designada/as/o por SM CANARIAS tales efectos la comisión de cualquier acto contrario a la legalidad o al Código Ético del cual tuvieran conocimiento.

f. Que el tratamiento de los datos personales realizado en virtud de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del presente Protocolo se realizará de conformidad con la normativa nacional e internacional vigente en materia de protección de datos personales, y que no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta y necesaria para la averiguación y descubrimiento de los hechos objeto de denuncia.

1.4. Interposición de denuncias

De conformidad con lo dispuesto en los anteriores apartados, por parte de las personas indicadas, y en base a los hechos mencionados, se podrán interponer denuncias contra las personas asimismo señaladas, con arreglo a los procedimientos y los canales expuestos en los apartados siguientes.

Los mencionados procedimientos y canales se constituyen en base a los principios de seguridad, confidencialidad, independencia y autonomía.

Las denuncias podrán ser interpuestas tanto de forma escrita como de manera verbal, de acuerdo con los procedimientos y canales establecidos en los siguientes apartados.

Denuncias escritas

Las denuncias escritas podrán ser interpuestas de este modo mediante correo electrónico, formulario/aplicativo web, correo postal y correo interno.

Denuncias vía correo electrónico Las denuncias escritas se podrán interponer vía correo electrónico mediante su envío a la dirección canaldenuncias@saludmentalcanarias.org donde las mismas se recepcionarán y desde la cual se gestionarán y tramitarán, de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes.

A los efectos de asegurar la confidencialidad del indicado canal, solamente tendrá/n acceso a la referida dirección de correo electrónico la/s persona/a u órgano previamente designado/as/o a tales efectos por SM CANARIAS.

El acceso a la indicada dirección de correo electrónico se restringirá mediante contraseñas. Dichas contraseñas estarán sujetas a plazo de caducidad, por lo que deberán ser actualizadas periódicamente, dentro de un plazo en ningún caso superior a 6 meses, y solamente podrán ser conocidas y custodiadas por la/s persona/a u órgano previamente designado a tales efectos por SM CANARIAS.

Asimismo, tanto las denuncias como las posteriores comunicaciones que se efectúen mediante dicha dirección de correo electrónico serán objeto de las medidas técnicas y de seguridad y confidencialidad informática cuya aplicación resulte idónea para la consecución de estos fines. La dirección de correo electrónico podrá ser modificado a instancias del Comité o Responsable de cumplimiento de SM CANARIAS en cualquier momento, siempre que concurra causa razonada y justificada para ello, y previa adopción formal de un acuerdo específico a tales efectos.

Dicha modificación deberá comunicarse y publicitarse por todos los medios disponibles de SALUD MENTAL CANARIAS con la finalidad de dar a conocer y favorecer la posibilidad de interposición de denuncias.

Denuncias interpuestas vía formulario/aplicativo web. SALUD MENTAL CANARIAS habilitará un apartado específico en su página web, denominado “Canal de Denuncias”, en el que se incluirá un aplicativo a través del cual se podrán interponer denuncias en forma escrita mediante un sistema de formulario simple.

Las denuncias escritas que se interpongan por esta vía se recepcionarán igualmente en la dirección de correo electrónico señalada: canaldenuncias@saludmentalcanarias.org

Denuncias interpuestas vía correo postal u ordinario: Asimismo, las denuncias que sean interpuestas en forma escrita podrán ser presentadas mediante correo postal ordinario a la siguiente dirección: C/Don Quijote, 36, CP 38203 – San Cristóbal de la Laguna (Santa Cruz de Tenerife).

Denuncias verbales

SM CANARIAS habilitará los correspondientes canales para permitir la interposición de denuncias en forma verbal, por vía telefónica u otros sistemas de mensajería de voz, y también de manera presencial, si así lo solicita el denunciante.

Las denuncias verbales serán interpuestas por parte de la persona denunciante ante la/s persona/s u órgano previamente designado/a/as por SALUD MENTAL CANARIAS a tales efectos, que levantará/n acta escrita en la que se recogerá y se hará constar de manera literal el contenido íntegro de la misma. La posibilidad de interponer denuncias de forma verbal se comunicará verbalmente y/o por escrito a las personas denunciantes, y se publicitará asimismo mediante la página web, el tablón de anuncios y las zonas comunes de los centros y establecimientos de SALUD MENTAL CANARIAS .

1.5. Recepción, gestión y tramitación de las denuncias.

Recepción de la denuncia.

Las denuncias interpuestas serán recepcionadas únicamente por la/s persona/s del Comité de cumplimiento u órgano que hayan sido previamente designado/a/s/ mediante acuerdo escrito adaptado a tales efectos.

SALUD MENTAL CANARIAS podrá delegar y encomendar el ejercicio de dicha función a un tercero externo independiente, que deberá actuar igualmente en base a los principios de confidencialidad establecidos en el presente Protocolo.

Acuse de recibo.

En todo caso, tras la recepción de una denuncia a través el correspondiente canal, se deberá acusar recibo a la persona denunciante de la correcta recepción de esta, por idéntica vía por la que ésta fue interpuesta, en un plazo no superior a 7 días hábiles a contar desde el siguiente a su recepción, informándola, asimismo, de sus derechos y obligaciones, salvo que lo anterior no resulte posible por ser la denuncia anónima.

Formación del expediente de denuncia.

En todo caso, con la denuncia recibida se formará el correspondiente expediente de denuncia individual tanto en formato físico, en archivo custodiado de seguridad, como en formato digital, en fichero y servidor informático específico con acceso restringido al que solamente tendrá acceso el Comité o el Responsable de cumplimiento, los cuales se preservarán durante un periodo de tiempo prudencial, suficiente y bastante, en cumplimiento, en todo caso, de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Al expediente de denuncia se le asignará automáticamente un número de registro de entrada de la denuncia. En dicho expediente se consignarán, como mínimo, los siguientes extremos: la fecha y forma de recepción de la denuncia, el número de registro de entrada, las personas que de una u otra forma figuren en la misma (si se conocen) y un breve resumen de sus hechos y de su contenido.

Juicio de idoneidad y verosimilitud

La/s persona/s u órgano receptor de la denuncia efectuará un primer juicio de idoneidad y de verosimilitud acerca de los hechos contenidos en la misma a los efectos de determinar si los hechos objeto de esta se encuentran incluidos en el ámbito objetivo del canal o si, por el contrario, quedan fuera de dicho ámbito objetivo.

No obstante, en el caso de existir duda sobre si los hechos objeto de denuncia se encuentran incluidos en el ámbito objetivo de dicho canal, se convocará inmediatamente al Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento, a los efectos de analizar los hechos y de adoptar una decisión al respecto mediante acuerdo escrito debidamente motivado.

En todo caso, y en función del contenido de la denuncia, el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento podrá recabar el auxilio y asesoramiento de las personas y profesionales internos o externos de SALUD MENTAL CANARIAS que considere necesarios y/o convenientes para el correcto esclarecimiento de los hechos objeto de denuncia, los cuales actuarán asimismo en todo caso bajo un principio de estricta confidencialidad.

Denuncias incluidas en el ámbito objetivo del canal

En caso de recepción de una denuncia aparentemente incluida en el ámbito objetivo del canal, se convocará inmediatamente al Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento, que deberá reunirse a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de 15 días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la denuncia, a los efectos de efectuar un juicio de verosimilitud de los hechos objeto de la misma.

Solamente tendrán conocimiento de los extremos objeto de denuncia, que tendrán en todo caso el carácter de confidenciales, los miembros que integran el Comité de cumplimiento de SALUD MENTAL CANARIAS, o bien el tercero externo independiente al que se haya delegado y atribuido la función de desarrollo de las investigaciones internas, impidiéndose en todo caso el acceso a cualquier extremo relativo a la misma por parte de personas ajenas a las mencionadas.

En caso de recepción de varias denuncias en un periodo corto de tiempo, el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento, priorizará las denuncias en función de su importancia y de la naturaleza de su contenido, con especial atención a aquellas que refieran la comisión de ilícitos con relevancia penal o afectantes a la legalidad general, mediante acuerdo escrito adaptado a tales efectos.

Denuncias no incluidas en el ámbito objetivo de canal.

En caso de recepción de una denuncia no incluida en el ámbito objetivo del presente canal, por tratarse de recomendaciones, sugerencias y/o dudas, entre otras/os, la/s persona/s u órgano receptor de la misma acusarán igualmente recibo al denunciante por la misma vía por la que éste interpuso la denuncia, informando de que los hechos comunicados no están incluidos en el ámbito objetivo del canal de denuncias de SALUD MENTAL CANARIAS, siempre que no sea anónima.

En tales supuestos, se informará asimismo al denunciante de que podrá remitir a SM CANARIAS las recomendaciones, sugerencias y/o dudas que considere oportunas a través de la dirección de correo electrónico federacion@saludmentalcanarias.org, o a través del apartado "Contacto" habilitado en la página web de SM CANARIAS.

Tramitación de la denuncia.

Archivo de la denuncia

En caso de que la denuncia resultara carente de fundamento o de todo punto irreal aquello sostenido en la misma, se procederá inmediatamente a su archivo, levantándose acta razonada a tales efectos.

El acuerdo de archivo adoptado por el Responsable o Comité de cumplimiento, deberá ser comunicado al denunciante, en aquellos casos en los que resulte posible.

En estos supuestos, con la denuncia recibida y archivada se formará igualmente un expediente interno al cual se asignará el correspondiente número de diligencias, a los meros efectos de su correcto y debido registro, al cual se deberá incorporar tanto el acuerdo de archivo emitido por el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento, como la correspondiente comunicación efectuada al denunciante en relación con el archivo de su denuncia.

Admisión a trámite de la denuncia e incoación del procedimiento de investigación interna

En caso de que la denuncia superara el juicio de verosimilitud, se procederá a adoptar el correspondiente acuerdo de admisión a trámite y de incoación, actuando de conformidad con los procedimientos establecidos en materia de investigaciones internas previstos en el apartado 2 del presente Protocolo.

Abstención

Para el caso en que los hechos objeto de denuncia, así como las personas con ellos relacionadas, afectasen o pudiesen afectar, directa o indirectamente, a uno de los miembros integrantes del Comité de cumplimiento de SM CANARIAS, éste se abstendrá de tomar parte de la reunión de análisis de la verosimilitud de la denuncia, así como de todas las demás actuaciones que posteriormente pudieran llevarse a cabo en el marco de la respectiva investigación interna que se incoe, debiéndose proceder a la designación de uno de los suplentes del Comité de cumplimiento para que tome parte de la reunión en sustitución del abstenido.

Denuncias recibidas mediante otros canales

En caso de que el Responsable de cumplimiento o un miembro del Comité de cumplimiento de SM CANARIAS reciba una denuncia por cualesquiera otros canales distintos de los establecidos en el presente Protocolo, se podrá proceder de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores sin embargo dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por este protocolo.

2. INVESTIGACIONES INTERNAS

2.1. Apertura de la investigación interna, procedimiento y derechos y garantías fundamentales de las personas denunciadas, denunciadas, afectadas e intervinientes.

Apertura de la investigación interna

Una vez se haya recibido la denuncia, se considere que la misma es verosímil y se haya procedido de conformidad con lo establecido en el presente Protocolo, el Comité de cumplimiento, mediante acta levantada a tales efectos, ordenará la apertura de la correspondiente investigación interna, con el fin de (a) esclarecer los hechos denunciados, (b) identificar a los responsables de las conductas denunciadas, y (c) recopilar las pruebas pertinentes para su descubrimiento, observando la totalidad de las normas y garantías consagradas en este Protocolo.

Encomienda de la investigación interna

Para el desarrollo de la investigación interna el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento designará a un miembro del Comité de cumplimiento para que dirija dicha investigación, levantándose acta a tales efectos.

El órgano competente para efectuar dicha designación será el Comité de cumplimiento. En este sentido, únicamente podrán ser designados los miembros del Comité que no ostenten ningún vínculo personal ni funcional con la persona o personas sobre las que recae la denuncia, con el fin de preservar su imparcialidad.

En el supuesto de que no resulte posible encomendar la llevanza de la investigación interna a un miembro del Comité de cumplimiento, se prevé la posibilidad de encomendar a un despacho profesional de abogados, bajo la supervisión última de uno o varios miembros del Comité de cumplimiento.

Formación del expediente

A los efectos de iniciar la investigación interna, el miembro del Comité de cumplimiento encargado de la investigación o, en su caso, de la supervisión de esta, deberá abrir un expediente, al que se le asignará el correspondiente número de diligencias.

En dicho expediente deberá quedar constancia documental de todas las actuaciones practicadas, adjuntándose al mismo la totalidad de las pruebas o diligencias documentadas obtenidas en el desarrollo de la investigación.

Plazos

El plazo máximo en el que se deberá desarrollar la investigación interna será determinado por el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento. Esto, no obstante, dicho plazo no podrá en ningún caso superar los 3 meses desde la recepción de la denuncia.

Sin embargo, cuando concurren circunstancias que lo justifiquen, el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento podrá autorizar la prórroga extraordinaria del referido plazo máximo, dictando una resolución motivada a tales efectos. Este acuerdo será incorporado al expediente correspondiente.

No obstante, la prórroga excepcional que en su caso se acuerde deberá resultar proporcional a la naturaleza y dificultad de los hechos objeto de investigación y siempre hasta un máximo de tres meses adicionales.

Facilitación de los medios necesarios para efectuar la investigación

En caso de que se haya encomendado la investigación interna a un despacho de abogados externo, el miembro o miembros del Comité de cumplimiento encargado de la supervisión de la investigación deberá garantizar que los profesionales contratados dispongan de todos aquellos recursos materiales y humanos que consideren necesarios para el debido esclarecimiento de los hechos denunciados, así como el acceso a toda la información relativa a la denuncia, actuando en todo caso bajo un estricto principio de confidencialidad.

Observancia de los derechos fundamentales durante la investigación interna

Durante el desarrollo de la investigación, deberán respetarse los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución al denunciado, a los trabajadores de SM CANARIAS y a las demás personas intervinientes o directa o indirectamente afectadas por los hechos objeto de denuncia.

El Responsable de cumplimiento o miembro del Comité de cumplimiento encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación será quien velará por el cumplimiento de tales derechos y garantías. Cuando se advierta una vulneración de dichos derechos y garantías, se pondrá inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité de cumplimiento, que deberán acordar las medidas necesarias a los efectos de que dicha vulneración deje de

9

producirse y de reparar los perjuicios eventualmente derivados de la misma, adoptando asimismo las medidas necesarias para que la vulneración no vuelva a producirse. Con carácter general, las vulneraciones de los derechos y las garantías fundamentales producidas en el marco de la investigación interna constituirán una violación de las normas internas SM CANARIAS.

Diligencias de investigación

En el marco de la investigación, se podrá hacer uso de todas las actuaciones jurídicamente lícitas y válidas para la averiguación de los hechos objeto de denuncia.

La selección y práctica de dichas actuaciones estará regida por el principio de proporcionalidad, por lo que la medida deberá ser:

- ✓ Idónea: la actuación debe servir para a los fines de la investigación.
- ✓ Necesaria: No deberán existir otras actuaciones investigadoras menos gravosas para alcanzar el objetivo perseguido;
- ✓ Proporcional: la medida es equilibrada en cuanto que se derivan más ventajas/beneficios que perjuicios.

Entre otros, serán medios lícitos de investigación, los siguientes:

- Entrevista al investigado/s, que deberá ir precedida, de la pertinente lectura de los derechos y garantías que le/s asiste/n (consignados en el apartado 2.1.10), de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmar en prueba de su conformidad.
- Entrevista con el denunciante, en caso de resultar posible, que deberá ir precedida de la correspondiente lectura de los derechos y las garantías que le asisten como tal (consignados en el apartado 2.1.11), de la normativa que lo protege, y de la prohibición de recibir cualquier tipo de represalia o tentativa de represalia a consecuencia de la denuncia interpuesta, de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmar, en prueba de su conformidad
- Entrevista a testigos, que deberá ir precedida, en todo caso, de la información de los derechos y garantías que les asisten (consignados en el apartado 2.1.11) y de la advertencia de la obligación que tienen de ser veraces en sus declaraciones, de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmaren prueba de su conformidad.
- Examen de cualquier tipo de documentación y requerimiento de esta a las personas físicas o jurídicas correspondientes.
- Recuperación y análisis de información contenida en dispositivos electrónicos, mediante el uso de herramientas de software y hardware que preserven la integridad de las pruebas, con respeto absoluto a la legalidad vigente.

En este sentido, no se podrá interceptar ningún proceso comunicativo (telefónico, telemático o de cualquier otra naturaleza), sino existe una resolución judicial que lo autorice.

Asimismo, el acceso y análisis de los dispositivos electrónicos deberá realizarse de conformidad a lo dispuesto en la Política de Protección de Datos Personales de SM CANARIAS, con el fin de proteger el derecho a la intimidad de los trabajadores de esta.

En todo caso, para proceder al acceso y análisis de los dispositivos electrónicos deberán concurrir las siguientes circunstancias: (a) el empleado debe haber sido informado de manera clara acerca de la naturaleza del control que puede llevar a cabo SM CANARIAS sobre los dispositivos electrónicos; (b) al trabajador se le debe pormenorizar el alcance de dicha supervisión, esto es, manifestarle si se le inspeccionará el flujo de las comunicaciones o el su contenido de las mismas, si serán inspeccionadas la totalidad de ellas o únicamente parte de éstas, si tal medida estará limitada en el tiempo, las personas que tendrán acceso a dicha información, los límites espaciales de la vigilancia y (c) todo ello debe efectuarse con anterioridad a la implementación de la medida.

Derechos del investigado

En la lectura de derechos que se efectúe al/los investigado/s se le/s deberá informar, cuanto menos, de los siguientes:

- a. Derecho a ser informado de los hechos objeto de investigación: en primer lugar, debe proporcionarse en un lenguaje sencillo, comprensible y accesible, información fiable, veraz y completa acerca de la investigación interna que se está llevando a cabo.
- b. A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, el investigado tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.
- c. Derecho a no declarar y a no confesarse culpable: prohibición de toda presión psicológica ajena (persuasión, coacción, intimidación, violencia, engaño) dirigida a recabar la declaración de la persona investigada en contra de su voluntad. Asimismo, no se puede exigir la colaboración forzosa de la persona denunciada con la investigación, mediante una autoincriminación.
- d. Derecho a la asistencia letrada: tanto en el marco de la entrevista como a lo largo de todo el restante procedimiento de investigación interna, la persona denunciada podrá ser asistida por un letrado, a elección propia, que no podrá ser propuesto ni sugerido por SM CANARIAS.
- e. Derecho a ser informado de si se procederá a la grabación y registro de la entrevista.
- f. Derecho a formular alegaciones por escrito y a proponer diligencias de investigación: el denunciado, con asistencia letrada o sin ella, podrá actuar en la investigación interna con el fin de salvaguardar su derecho de defensa.

Derechos, garantías y obligaciones del denunciante

La persona que formula la denuncia es titular, cuanto menos, de los siguientes derechos, garantías y obligaciones:

- ✓ *Derecho de información:* En todo caso, SM CANARIAS deberá informar a la persona denunciante, siempre que sea posible, de la incoación de una investigación interna a resultas de su denuncia, así como del desarrollo de la tramitación de la denuncia y, en especial, del informe conclusivo de dicha investigación interna (apartado 2.1.15), de la decisión del Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento acerca de la acreditación de la denuncia (apartado 2.3.1) y, en su caso, de las medidas adoptadas (apartado 2.3.2).
- ✓ *Garantía de confidencialidad:* la misma comprende la denuncia y los datos de filiación del denunciante. Este contenido exclusivamente lo podrá conocer el órgano encargado de la gestión de las denuncias (apartado 1.4.1). Esta garantía está dirigida a impedir cualquier eventual represalia (sea de naturaleza laboral o de cualquier otra tipología) hacia el denunciante.
- ✓ *Obligación de decir verdad sobre los hechos denunciados.*

Participación de asesores o expertos externos en el marco de la investigación interna

El Responsable de cumplimiento o miembro del Comité de cumplimiento de cumplimiento encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación, podrá recabar la intervención de cualesquiera otros asesores o expertos externos o, en su caso, de fedatarios públicos, siempre que la investigación así lo requiera.

En caso de resultar necesario lo anterior, el citado miembro del Comité de cumplimiento deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité por medio de comunicación escrita, procediéndose a la adopción de un acuerdo específico en este sentido por parte del Comité.

Hallazgo casual de hechos contrarios al ordenamiento jurídico o a la normativa de SM CANARIAS, en el marco de la investigación interna

Para el caso de que durante la investigación en curso se descubrieran de forma casual hechos que, sin estar comprendidos en la denuncia, pudieran ser igualmente constitutivos de infracciones de la legalidad o de las normas internas, el Responsable de cumplimiento o el miembro del Comité de cumplimiento encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité de cumplimiento.

Una vez comunicado por escrito a los otros miembros del Comité de cumplimiento, se procederá a la ampliación del objeto de la investigación, adoptándose el correspondiente acuerdo a tales efectos.

Presentación del informe conclusivo de la investigación interna

Una vez finalizada la investigación interna, el Responsable de cumplimiento o miembro del Comité de cumplimiento encargado de la misma presentará un informe escrito con las conclusiones alcanzadas a los restantes miembros del Comité. Este informe deberá incluir, en su caso, además del contenido íntegro del expediente incoado, la correspondiente propuesta de sanción para el/los responsable/s de estos, de conformidad con la legislación laboral vigente aplicable y del reglamento sancionador de SM CANARIAS.

Deber de conservación de las denuncias

Las denuncias se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado, a efectos de cumplir con los requisitos impuestos por el presente Protocolo, de conformidad con lo dispuesto por la legislación nacional e internacional en materia de protección de datos personales.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiese iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo.

2.2. Adopción de medidas cautelares en el marco de la investigación interna

Órgano competente para la adopción de medidas cautelares

A iniciativa del Responsable de cumplimiento o miembro del Comité de cumplimiento encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación, se podrá acordar la adopción de las medidas cautelares necesarias, con el objetivo de garantizar el buen fin de la investigación interna, la continuación de la conducta eventualmente delictiva, así como para evitar cualquier perjuicio para SM CANARIAS y sus miembros o para terceros afectados.

Motivación de la adopción de las medidas cautelares

La adopción de tales medidas deberá acordarse por escrito. En el mismo, se expondrán detalladamente (a) las razones y necesidades que conducen a la adopción de las medidas cautelares, (b) la duración que tendrán las mismas, (c) la identificación de las medidas concretas que se adoptan, y (d) un juicio de proporcionalidad entre las medidas adoptadas y los fines perseguidos por aquéllas.

Proporcionalidad en la adopción de las medidas cautelares

En la adopción de medidas cautelares será excepcional y se optará siempre por la medida menos gravosa de entre las más eficaces, necesarias y útiles para lograr los fines perseguidos.

Comunicación de la adopción de las medidas cautelares

La adopción de tales medidas deberá ser puesta en conocimiento inmediatamente y por escrito a la Dirección o Gerencia de SM CANARIAS, así como a la persona o personas afectadas directa o indirectamente por las mismas.

Adopción de medidas cautelares con afectación a derechos y garantías fundamentales

El Comité de cumplimiento se abstendrá de adoptar medidas cautelares que afectasen a derechos y garantías fundamentales de los consagrados en la Sección Primera del Capítulo Segundo del Título Primero de la Constitución española (arts. 15 a 29).

2.3. Finalización de la investigación

Decisión sobre la acreditación de la denuncia

A la vista del resultado de la investigación interna llevada a cabo y del informe emitido como resultado de la misma, Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento, decidirá en un plazo máximo de 10 días hábiles -a contar desde la fecha de presentación del informe reseñado del presente Protocolo- si considera o no acreditada la infracción denunciada y las personas responsables.

Constatación de los hechos objeto de denuncia

En caso de entender que los hechos objeto de denuncia están acreditados, el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento adoptará las medidas que procedan (sean internas o jurisdiccionales) con respecto a las personas denunciadas.

Asimismo, si se considera que los hechos que resultan acreditados revisten caracteres delictivos, se deberán poner en conocimiento de la Justicia. Con ello, se dará cumplimiento a la obligación de la que es titular cualquier ciudadano: comunicar a las autoridades penales (jueces y fiscales) la perpetración de comportamientos aparentemente delictivos de los que son conocedores, en virtud de lo establecido por el art. 259 LECrim.

En aquellos casos en que SM CANARIAS proceda a comunicar a la Justicia los hechos denunciados e investigados, pondrá a disposición de las autoridades judiciales competentes el expediente íntegro resultante de la investigación, incluyendo la totalidad de las pruebas obtenidas en el marco de esta.

Asimismo, en caso de incoación del correspondiente procedimiento judicial, SM CANARIAS prestará completa colaboración con la autoridad judicial competente para la debida y adecuada investigación y esclarecimiento de los hechos.

Igualmente, en tales supuestos, SM CANARIAS (por acuerdo de su Dirección o Gerencia) decidirá si es su voluntad actuar como parte en el marco del procedimiento judicial que se inicie a resultas de los hechos denunciados e investigados, siempre y cuando se determine que ostenta la condición de perjudicada o, en su caso, decida comparecer como acusación popular.

La ausencia de constatación de los hechos objeto de denuncia

En caso de entender, tras haberse finalizado la correspondiente investigación interna, que los hechos objeto de denuncia no han resultado acreditados, el Comité de cumplimiento ordenará que se archive el expediente, dejando constancia escrita de las razones en las que se basa tal decisión, mediante un acuerdo expreso en este sentido.

Documentación de la decisión

Con independencia de la decisión que adopte el Responsable de cumplimiento o Comité de cumplimiento en relación con la finalización de la investigación, dicha decisión deberá quedar documentada en el expediente correspondiente, así como en el registro de SM CANARIAS.

Implementación de mejoras tendentes a evitar la reiteración de los hechos objeto de denuncia

En el supuesto de que, a resultas de la investigación, se acredite una vulneración de la legalidad o de las normas internas, SM CANARIAS llevará a cabo una revisión y una actualización de los protocolos, de las medidas y de los controles existentes, a fin de implementar las mejoras del modelo que resulten necesarias y a los efectos de evitar que vuelvan a producirse nuevos incumplimientos.

Aplicación del presente protocolo

El presente Protocolo resultará de aplicación a partir de su aprobación cuya fecha consta en el apartado introductorio y a todos aquellos hechos cometidos con posterioridad a dicha fecha o que, aun habiéndose cometido con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor, se denunciases con posterioridad a la misma.