

Consortio Jurídico

DOCUMENTO

6a

Sistema Integral de Prevención y Gestión de Riesgos Empresariales
(Modelo Compliance Integral)

CANAL DE DENUNCIAS

Elaborado por	CONSORCIO JURÍDICO	Fecha	10.12.2021
Aprobado por	COLEGIOS Y ESCUELAS INFANTILES NOVASCHOOL	Versión	1

6a CANAL DE DENUNCIAS

- 6a1. INTRODUCCIÓN
- 6a2. PRINCIPIOS BÁSICOS
- 6a3. EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE COMUNICAR
- 6a4. USUARIOS DEL CANAL DE COMUNICACIONES
- 6a5. RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS Y ÓRGANOS DE GESTIÓN (ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN) Y RESOLUCIÓN
- 6a6. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA
- 6a7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- 6a8. APROBACIÓN

6a1. INTRODUCCIÓN

La existencia de un Canal de Denuncias en las diferentes sociedades mercantiles que soportan las actividades de los distintos Colegios y Escuelas Infantiles que operan bajo la marca NOVASCHOOL (en adelante NOVASCHOOL) supone el cumplimiento de uno de los requisitos que, según el artículo 31 bis del Código Penal, deben reunir los modelos de organización y gestión (Modelos Compliance).

En concreto, el 4º requisito del apartado 5 del citado artículo dispone que dichos modelos *“impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención”*.

Por tanto, para fomentar el cumplimiento de la legalidad y las normas de conductas reflejadas en nuestro Código Ético, se ha considerado imprescindible la creación de un Canal de Denuncias en NOVASCHOOL, como medio para *“imponer la obligación”* de comunicar las posibles irregularidades o actos ilícitos que se produzcan en el seno de la misma.

El Canal de Denuncias es, por tanto, el medio a través del cual, cualquier persona integrante de NOVASCHOOL o vinculada a la misma, *“debe”* informar de sucesos relativos a riesgos materializados, cerca de materializarse o bien sobre los que existan sospechas de haberse materializado de los que se pueda derivar una responsabilidad civil y/o penal para NOVASCHOOL, de incumplimientos del Código Ético de NOVASCHOOL y de la existencia de indicios o pruebas de comisión de delitos en su seno.

Su creación, como hemos dicho, se apoya en lo recogido en el artículo 31 bis del vigente Código Penal, la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y las normas ISO 37301, UNE 19601 y UNE 19602.

En base a lo allí contenido, NOVASCHOOL debe implantar procedimientos adecuados para facilitar canales de comunicación, para que tanto los miembros de NOVASCHOOL como terceros, insistimos, comuniquen de buena fe y sobre la base de indicios razonables, aquellas circunstancias que puedan suponer la materialización de un riesgo legal o penal para NOVASCHOOL, así como incumplimientos o debilidades del Sistema de Gestión de Compliance (Modelo Compliance).

Recordamos, también, que la posible sanción por un comportamiento inadecuado no sólo incumbe al infractor, sino, también, a quienes aprueben dichos comportamientos y/o tengan conocimiento de dichas actuaciones y no traten de subsanarlas o comunicarlas de inmediato a sus superiores jerárquicos o al gestor del Canal.

6a2. PRINCIPIOS BÁSICOS

Los principios que rigen el funcionamiento y gestión del Canal de Denuncias de NOVASCHOOL son los siguientes:

1. **Transparencia y accesibilidad:** El Canal de Denuncias de NOVASCHOOL será de conocimiento público a través de la página web de NOVASCHOOL y será de fácil acceso a través de un formulario online en aquélla y de un correo electrónico específico al efecto, dispuestos con estas finalidades.
2. **Confidencialidad:** Compromiso inequívoco de garantía de confidencialidad, a lo largo de todo el proceso, sobre la identidad de las personas que hagan uso del mismo y sobre el contenido de sus comunicaciones y comparencias.
3. **Buena Fe:** Las comunicaciones que se efectúen a través del Canal de Denuncias serán realizadas desde la honradez, con convicción en cuanto a la verdad o exactitud de su objeto. Las comunicaciones tendrán consideración de veraces, completas y precisas, incluso aunque, posteriormente, se verifique que su contenido era equívoco.
4. **Objetividad e Imparcialidad:** Cuantas comunicaciones se realicen y reciban por NOVASCHOOL, a través de su Canal de Denuncias, serán tratadas y gestionadas bajo los mismos criterios, con independencia de quién las realice y sobre quién versen, sin establecer diferencia o privilegio alguno en atención a las circunstancias que concurran en sus personas y en su situación en el organigrama jerárquico y funcional de NOVASCHOOL.

Como adicionales principios, enunciamos:

- Permitir la realización de comunicaciones de manera nominativa.

- Prohibir cualquier tipo de represalia, tomando las medidas que sean necesarias para proteger a aquellos miembros de la organización o terceros que realicen comunicaciones de buena fe y basadas en indicios razonables.
- Facilitar asesoramiento a aquellas personas que planteen dudas o inquietudes.
- Informar y formar a todos los empleados sobre la existencia y finalidad del Canal de Denuncias, sobre su funcionamiento (forma de presentar la denuncia, plazos de resolución, órganos de investigación y resolución de las denuncias, accesibilidad para todo el personal, etc.).
- Garantizar que la persona denunciada va a tener constancia de la existencia de la denuncia o queja que se haya podido interponer contra ella y va a disponer de mecanismos para su defensa.
- Compromiso de llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos, con el objetivo de reprochar proporcionalmente las conductas contrarias a la legalidad o normativa y procedimientos de NOVASCHOOL.
- Evaluar permanente el funcionamiento del propio sistema de denuncias, detectando posibles deficiencias relacionadas con la percepción de los propios empleados del canal de denuncias, con la no correlación de los resultados o informes resultantes de las investigaciones con las necesidades de la compañía en materia de *compliance* y con la existencia de brechas de seguridad o fugas de información, debido a errores en el diseño del propio y/o atribución de responsabilidades y competencias insuficientes para la investigación y resolución de denuncias de una forma eficaz.

Respecto a las denuncias anónimas, la Agencia Española de Protección de Datos ha puesto de manifiesto, en diversas ocasiones, sus objeciones a las denuncias anónimas, recomendando en sus informes jurídicos, entre ellos el informe 128/207, el deber de garantizar el tratamiento confidencial de los datos obtenidos de las denuncias, evitándose las denuncias anónimas, para que con ello no pudiera ponerse en tela de juicio la exactitud e integridad de la información contenida en dichos sistemas.

6a3. EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE COMUNICAR

Como ya hemos comentado en el apartado anterior, el art. 31 bis del Código Penal, configura los Canales de Denuncias como un requisito fundamental para apreciar la eficacia de los sistemas de compliance, de tal modo que exige a las organizaciones que impongan la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el ordenamiento y observancia del modelo de prevención.

Por tanto, insistimos en que todos los miembros de NOVASCHOOL, con independencia de su cargo o funciones, así como sus clientes, socios comerciales, proveedores y colaboradores tienen el derecho y/o el deber de comunicar y poner en conocimiento de NOVASCHOOL a través de su Canal de Denuncias, y tan pronto como sea posible, aquellas irregularidades o sospechas fundadas de incumplimiento de los principios, disposiciones, directrices y deberes contenidos en su Código Ético, sobre los que tengan conocimiento, especialmente si constituyen actos ilícitos o delictivos.

Así las cosas, el incumplimiento de la obligación de denunciar constituirá una infracción muy grave en el Sistema Disciplinario de NOVASCHOOL.

6a4. USUARIOS DEL CANAL

El Canal de Denuncias de NOVASCHOOL es un instrumento que se encuentra abierto y a total disposición, sin limitación alguna, de los miembros de NOVASCHOOL, con independencia de su cargo o funciones, así como de sus clientes, socios comerciales, proveedores y colaboradores.

NOVASCHOOL, en base a la definición que la Fiscalía General del Estado establece sobre lo que es el *“perímetro social de la empresa”*, considera como socios del negocio, a cualquier persona física o jurídica con la que tiene o prevé tener relaciones de negocio, como clientes, proveedores, prestadores de servicios externalizados, colaboradores, consultores y asesores.

No obstante, el Canal de Denuncias de NOVASCHOOL se encuentra a disposición de cualquier particular que, habiéndolos presenciado, quiera poner en su conocimiento los posibles ilícitos que puedan llevarse a cabo en el desarrollo de la actividad propia de NOVASCHOOL.

6a5. RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS Y ÓRGANOS DE GESTIÓN (ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN) Y RESOLUCIÓN

Según los soportes jurídicos repetidamente mencionados, el responsable del Canal de Denuncias de NOVASCHOOL será el Órgano de Supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Sistema Integral de Prevención y Gestión de Riesgos Empresariales (Modelo Compliance).

En las siguientes tablas, exponemos quién es el responsable del Canal de Denuncias y quiénes son los órganos de admisión y tramitación de una denuncia y de resolución de la misma, con enunciación de sus tareas:

RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS DE LA EMPRESA	Órgano de Supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo Compliance (ÓRGANO DE SUPERVISIÓN)
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Órganos de admisión y tramitación de una denuncia	ÓRGANO DE SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Comprobación de cumplimiento de requisitos
	ABOGADO DE CONFIANZA	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación • Elaboración de informe previo y remisión del mismo al órgano de resolución

Órgano de resolución de una denuncia	ÓRGANO DE SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del informe previo • Investigación • Resolución
--------------------------------------	-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el siguiente apartado, explicaremos la figura del ABOGADO DE CONFIANZA.

6a6. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA

El procedimiento para efectuar una comunicación (denuncia) consta de los siguientes pasos:

1	Denuncia
2	Medios de comunicación
3	Admisión a trámite
4	Actuaciones del Órgano de Resolución
5	Resolución

1	Denuncia
---	----------

La comunicación de una denuncia siempre ha de ser por escrito (según lo descrito en el paso 2) y la misma deberá realizarse de forma nominativa, garantizando la confidencialidad en todo momento.

Las denuncias nominativas deberán contar con los siguientes datos:

<i>Datos para la Denuncia nominativa</i>	
1	Datos del denunciante: Nombre y apellidos, DNI, domicilio, número de teléfono y correo electrónico.
2	Exposición de los hechos denunciados de la manera más detallada posible.
3	Forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos que son denunciados.
4	Persona o Entidad contra la que se dirige la denuncia, indicando, en caso de persona física, los mayores datos posibles para permitir su individualización (nombre y apellidos, cargo, área de la empresa, etc.).
5	Indicación de posibles testigos que hubiesen presenciado los hechos denunciados o que tuvieren antecedentes sobre los mismos.
6	Cualquier otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
7	Cualquier documentación que pruebe la denuncia.

Existe en la WEB de NOVASCHOOL un Formulario que recoge los anteriores datos, facilitando su cumplimentación.

Como ya se ha señalado, en todo momento, por parte del órgano de admisión y tramitación, se mantendrá la confidencialidad del denunciante, salvo que dicha Información sea requerida por autoridad competente, en cuyo caso, NOVASCHOOL estará obligada a ceder dicha información al órgano requirente.

Asimismo, el denunciante no podrá ser objeto de represalias de ningún tipo por el hecho de denunciar, debiendo, incluso informarle que, si comprobados los hechos, resultara que el denunciante está relacionado con los hechos o ha participado directamente en el delito, se aplicarán las atenuantes por confesión anterior al descubrimiento del delito y por disminución de los efectos, de los que podría beneficiarse si denuncia.

ABOGADO DE CONFIANZA

NOVASCHOOL pone a disposición de todos los integrantes de la misma y de aquellos terceros relacionados, la figura del “Abogado de Confianza”, como órgano de admisión y tramitación de una denuncia alternativa al propio Órgano de Supervisión en dichas tareas.

Como “Abogado de Confianza”, tiene el deber de secreto profesional y los datos personales de quienes lleven a cabo la denuncia de un incumplimiento, solo serán comunicados con el consentimiento expreso del denunciante.

Y como órgano de admisión y tramitación de una denuncia realizará las tareas de:

- Recepción de la denuncia
- Comprobación de cumplimiento de requisitos
- Tramitación
- Elaboración de informe previo y remisión del mismo al órgano de resolución

2 Medios de comunicación

La denuncia se puede hacer llegar al órgano de admisión y tramitación según:

- Si se realiza a través del órgano de supervisión:

Por correo ordinario	NOVASCHOOL <i>Órgano de Supervisión del Modelo Compliance Integral</i> Avda. de la Axarquía, 29 29730 Rincón de la Victoria (Málaga)
Por correo electrónico	denuncias@novaschool.es
A través de la cumplimentación de un formulario incluido en la web	novaschool.es

- Si se realiza a través del “Abogado de Confianza”:

Por correo electrónico	denuncias@consorciojuridico.es
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

En ambos casos, los órganos de admisión y tramitación comprobarán todos los posibles incumplimientos de Compliance de forma cuidadosa y confidencial y tomarán las medidas necesarias de forma consecuente y proporcional.

3 Admisión a trámite

Una vez recibida la denuncia, el ÓRGANO DE ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN procederá a su registro, abriendo un expediente e identificándola por una referencia, garantizándose el cumplimiento de lo previsto en la normativa de protección de datos personales.

Asimismo, una vez recibida la denuncia, el ÓRGANO DE ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN deberá acusar recibo al denunciante, siempre que sea posible, en el plazo de 10 días naturales desde su recepción.

El ÓRGANO DE ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN podrá:

- a) Rechazar la denuncia y, por tanto, proceder a su archivo, bien porque la misma no cumple con los requisitos formales anteriormente expuestos, bien porque la conducta denunciada no presenta indicios de ser contraria a la legalidad vigente o a los principios éticos de NOVASCHOOL. En este caso, se deberá dejar constancia en un informe elaborado por el ÓRGANO DE ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN, en el que se justifiquen de forma motivada las razones del archivo.
- b) Requerir al denunciante para que, en un plazo máximo de 15 días, proceda a subsanar los defectos formales o aclare la información transmitida o entregue documentación adicional que acredite la conducta irregular denunciada. Transcurrido el plazo anteriormente señalado sin la subsanación de los defectos señalados, se procederá al archivo de la comunicación.
- c) Admitir a trámite la denuncia, por cumplir con los requisitos formales y recoger indicios de que la conducta denunciada es contraria a la ley o a los principios éticos de NOVASCHOOL. No se admitirán las denuncias que manifiestamente sean inverosímiles y obedezcan a una mera valoración subjetiva del denunciante carente de indicio alguno de veracidad.

Existiendo indicios razonables, el ÓRGANO DE ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN, elaborará un informe, exponiendo las razones de su admisión y tramitará la misma en aras de llevar a cabo una exhaustiva investigación de los hechos y conductas denunciadas.

4 Actuaciones del Órgano de Resolución

Admitida a trámite la denuncia, el Órgano de Supervisión, como Órgano de Resolución, es el responsable de llevar a cabo la investigación.

A lo largo de la misma, se respetará la presunción de inocencia de la persona denunciada (principio básico del ordenamiento jurídico español).

El procedimiento se inicia comunicando por escrito a las partes interesadas el acuerdo de comienzo del procedimiento de investigación.

A la persona denunciada, tal y como exige la Agencia Española de Protección de Datos, se le notificará por escrito acerca de:

- El Órgano que ha tramitado la denuncia.
- Los hechos de los que se le acusa.
- Los departamentos y servicios dentro de NOVASCHOOL que podrían recibir el informe.
- Cómo ejercer sus derechos.

Respecto a todos aquellos empleados afectados por un procedimiento interno de investigación cuyo origen radique en el Canal de Denuncias, deben ser específicamente informados sobre sus derechos y de los hechos que se le imputan.

Sin embargo, existen supuestos en los que una comunicación temprana puede poner en riesgo la investigación y para ello es deseable prever excepciones a la obligación de informar al denunciado, siempre con carácter restrictivo, los cuales serán para los casos, que racionalmente valorados, puedan suponer un peligro para la investigación o cuando la gravedad de los hechos denunciados así lo aconsejen.

A continuación, se dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos, que se realizará de forma privada.

En la audiencia con la persona denunciada, se le informará de los hechos que se le imputan y de las posibles consecuencias de los mismos, en el caso de que se compruebe su veracidad. Además, se le solicitará su versión de los hechos y se le permitirá aportar las pruebas y/o testigos que estime oportunos.

5 Resolución

El órgano investigador (Órgano de Resolución) dispondrá de 30 días naturales, tras la audiencia, para formular su propuesta de resolución, la cual enviará por escrito a las partes para que, en el plazo de siete días, formulen las alegaciones que estimen oportunas.

Transcurrido ese plazo, la resolución será firme y se le volverá a comunicar a las partes interesadas.

La resolución puede ser en dos sentidos:

- a) Desestimando la denuncia. En este caso, se comunicará por escrito al denunciante, con una breve exposición detallada de los motivos por los que se toma esta decisión.
- b) Estimando la denuncia. Esta estimación implica un incumplimiento legal o del Código Ético de NOVASCHOOL y deberá ser puesto en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos o de la persona que realice estas funciones, para que aplique las medidas disciplinarias oportunas (recogidas en el Sistema Disciplinario de NOVASCHOOL y que van desde la amonestación hasta el despido disciplinario) y, por supuesto, con comunicación a las autoridades en el caso que fuera necesario.

Volvemos a recordar que todas las personas que intervengan en los posibles procesos de averiguación tienen la obligación de mantener la debida confidencialidad y mantener en secreto los datos e informaciones a las que hayan tenido acceso.

Los datos serán cancelados en un plazo máximo de dos meses tras el fin de las investigaciones, si los hechos no hubieran sido probados. En caso de entablarse acciones, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por la compañía de sus derechos.

6a7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales facilitados con ocasión de la denuncia y obtenidos a resultas de su tramitación e investigación interna, serán tratados únicamente para la gestión y control del Canal de Denuncias, a cuyos efectos tendrán acceso:

- (i) NOVASCHOOL, como responsable del diseño, implantación y control del Modelo Compliance y de su Código Ético, así como de aquellos Protocolos y Políticas comprendidas en el Manual de Procedimientos, y responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios del Canal de Denuncias.

- (ii) Los profesionales, internos y externos, incluyendo al Abogado de Confianza, con el único fin de realizar las funciones de admisión y tramitación de la denuncia o la tramitación de procedimientos judiciales derivados, así como autoridades públicas que lo requieran.

Este procedimiento garantiza el ejercicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018 (Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), en el Reglamento Europeo sobre Protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y en la adicional normativa vigente sobre la materia, tanto en cuanto a la información que deberá facilitarse en las distintas comunicaciones, como en cuanto a la información específica referida al tratamiento de los datos y el posible ejercicio por el afectado de sus derechos.

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercitar sus derechos, mediante los medios de comunicación habilitados el afecto. No obstante, no procederá el ejercicio de tales derechos en los siguientes supuestos:

- (i) Cuando la persona denunciada ejercite su derecho de acceso, no se le comunicarán los datos identificativos del denunciante.
- (ii) Cuando el ejercicio de estos derechos se proyecte respecto de una denuncia relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el art. 32 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Los datos personales obtenidos con ocasión de la denuncia serán cancelados cuando hayan transcurrido dos meses desde la finalización de la investigación interna iniciada como consecuencia de la misma, salvo en el caso de denuncias archivadas por infundadas que se cancelarán de inmediato.

6a8. APROBACIÓN

El Canal de Denuncias de NOVASCHOOL ha sido aprobado por el Órgano de Supervisión de su Modelo Compliance.