



---

## POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

---

*Muchas veces,  
**ser diferente**  
es destacarse...*



## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	Principios y valores.....	4
1.2	Evolución e implementación de la cultura ética.....	5
1.3	Referencia al contexto normativo.....	6
2	FINALIDAD DE LA POLÍTICA.....	8
2.1	Ámbito subjetivo de aplicación: acceso al canal de denuncias y comunicación.....	8
2.2	Aspectos que se deben comunicar o denunciar a través del canal.....	9
2.2.1	¿Qué puedo denunciar aplicando esta Política de Funcionamiento del Canal Ético?.....	9
2.2.2	¿Cuándo se debe informar?.....	10
2.3	Derechos de la persona denunciante y de la denunciada.....	11
2.4	Protocolo para la interposición de denuncias.....	13
2.4.1	Análisis preliminar.....	13
2.4.2	Fase de investigación.....	14
2.4.3	Fase de conclusiones.....	15
2.4.4	Propuesta y adopción de decisiones.....	16
2.4.5	Monitorización de las decisiones adoptadas.....	16
2.4.6	Registro de denuncias.....	17
2.4.7	Plazos.....	17
2.5	Protocolo específico para las quejas y sugerencias dimanantes de las personas usuarias y profesionales adscritas al Centro Ocupacional de USOA.....	17
3	PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE DATOS.....	18
3.1	Identidad de la persona responsable del tratamiento.....	18
3.2	Conservación de datos personales.....	18
3.3	¿Qué datos personales recoge USOA?.....	19
3.4	¿Con qué finalidad trata USOA los datos personales?.....	19
3.5	¿Cuál es la base legal del tratamiento?.....	19
3.6	¿Quiénes son los destinatarios de los datos personales?.....	20
3.7	¿Cuáles son los derechos de la persona denunciante en materia de protección de datos?.....	20
3.8	¿Cómo obtener más información sobre el tratamiento de los datos personales?.....	21



# POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

Cristian Espada Fernández  
*Técnico de Contratación*  
**ELABORACIÓN**

María Luz Martínez Zubiaur  
*Directora Gerente*  
**APROBACIÓN**

**Fecha aprobación: 16/06/2023**

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Principios y valores

Desde su fundación, TALLER USOA LANTEGIA S.A.U.M.P. (USOA) se ha regido por principios éticos a la hora de establecer interacciones con los diversos actores y grupos de interés, desde las propias personas empleadas hasta con sus clientes, empresas proveedoras, ciudadanía, entidades e instituciones públicas.

USOA cultiva un entorno donde las conductas de cumplimiento deriven de un acto reflexivo y no de la disciplina o el miedo a la sanción. Si bien el control sobre las conductas de las personas integrantes de la organización es necesario, lo cierto es que el momento idóneo para valorar la cultura ética en una organización es precisamente cuando nadie está mirando.

En la búsqueda de este ambiente, uno de los valores que más retroalimentan esta cultura ética es la proactividad de sus integrantes.

En este sentido, la existencia de políticas, procedimientos y controles destinados a prevenir, detectar y gestionar las conductas de sus empleados/as es una evidencia trazable de que la organización premia y facilita a los miembros alineados con sus valores, sea a través de beneficios, sea simplemente a través de la ausencia de sanción alguna por su desempeño profesional.

Del mismo modo que es importante valorar en su justa medida a las personas alineadas con los valores de la organización, es igual de importante que aquellos que priman sus intereses individuales por delante de los valores de la organización no se beneficien de esta situación, generando una sensación de impunidad que, en el mejor de los casos, cuestionará la voluntad de la organización de mantener unos valores y principios, aunque sea a costa de evitar determinadas oportunidades de negocio.

La interiorización de esta actitud se impulsa, en un primer momento, con formación y sensibilización recurrente por parte de la organización a todos sus integrantes. Es fundamental entender, al formar parte de una organización, qué se espera de cada persona en el ejercicio de su profesión, bajo qué criterios debe actuar y qué debe hacer en caso de duda.

Si esta sensibilización va unida a la percepción de los nuevos miembros de la organización de que los valores predicados como propios por la organización son respetados y seguidos, estos se alinearán rápidamente con el resto, creando un ambiente de “buen hacer” que genera una presión frente al incumplimiento.

Una organización en la que la cultura de cumplimiento ha permeabilizado correctamente está compuesta por personas que no solo van a guiar sus comportamientos tomando como base los valores de la organización, sino que van a evitar que otras personas lo hagan.

Ante las evidentes dificultades prácticas que tendría el hecho de que una persona de la organización pudiera decidir por su cuenta qué comportamientos están alineados con los valores de la organización, se plantea la necesidad de estructurar canales a través de los cuales las personas puedan solicitar información o consejo sobre determinadas situaciones o sobre la interpretación de los valores de la organización, así como, en su caso, poner de manifiesto aquellas situaciones que puedan ser constitutivas de alguna irregularidad.

Ni que decir tiene que en el contexto del régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas en España ha ganado protagonismo la necesidad de establecer vías para detectar actividades constitutivas de delito y medidas para generar, mantener o incrementar el tono ético empresarial.

## 1.2 Evolución e implementación de la cultura ética

Los primeros pasos de los Órganos de Administración y Dirección de USOA para el fomento de una cultura corporativa ética, se plasmaron mediante el desarrollo e implantación de un Código Ético de fecha 3 de enero de 2022. Desde ese momento, han mostrado su determinación con la toma de decisiones necesarias para la efectiva implantación de políticas de control y gestión de riesgos corporativos.

En materia de cumplimiento normativo, se precisa velar tanto por la correcta aplicación de las normas que vienen impuestas por los poderes públicos, como de aquellas otras que USOA asume voluntariamente.

Para llevar a cabo dicho cometido, el Comité de Ética de USOA ha asumido nuevas competencias en materia de cumplimiento normativo, pasando a denominarse “Comité de Ética y Cumplimiento”.

A su vez, se ha nombrado una persona como Responsable de Cumplimiento para dar respuesta satisfactoria a la creciente complejidad de las comunicaciones en materia de ética y cumplimiento de las normas.

Con miras a la consecución de la inmediatez en la respuesta por parte de USOA ante el conocimiento de potenciales vulneraciones en materia de cumplimiento normativo, esta Política se define como la real implantación del Canal de Denuncias de USOA (“Canal Ético”), adaptado a la normativa nacional y comunitaria vigente, así como a las mejores prácticas del mercado y siendo, además, una Política que se presenta vinculada con los más altos estándares nacionales e internacionales que, al respecto rigen o que, en breve regirán. Tales canales deben de funcionar, como no puede ser de otra manera, de forma profesional y confidencial.

A través de los canales de entrada de las comunicaciones, los potenciales denunciantes podrán, sin miedo a represalias, poner de manifiesto a las personas designadas por USOA los hechos que supongan un posible incumplimiento dentro del marco definido en el presente documento.

### 1.3 Referencia al contexto normativo

La necesidad de la existencia de un Canal de Denuncias o Canal Ético aparece como elemento esencial de los Modelos de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Normativos.

Así, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto del párrafo quinto del artículo 31 bis del Código Penal: *"los modelos de organización y gestión (...) impondrán obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención"*.

Del propio modo, el párrafo 5º del apartado 5º del artículo 31 bis del Código Penal, establece la necesidad de un Sistema Disciplinario en materia de Cumplimiento, al referir literalmente que *" (...) los modelos de organización y gestión (...) establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo"*.

Ambas cuestiones son afrontadas en la reforma operada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, para dar efectivo cumplimiento a los requisitos exigidos por parte del legislador.

Desde el punto de vista del contenido y estructura de la presente Política, ésta obedece a las directrices impuestas por la siguiente normativa:

- En primer lugar, obedece a la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por la citada Ley Orgánica 1/2015, en la que se afirma que para que los empleados de las empresas puedan denunciar aquellas conductas potencialmente ilícitas, es necesaria la existencia de una adecuada regulación dentro de las entidades que proteja de forma específica al denunciante.
- Por su parte, en la ISO 37001, en materia de Sistemas de Gestión del Soborno y la Corrupción, se hace una especial referencia al proceso que deberá seguirse en la investigación de las denuncias, señalando que la necesidad de desarrollar procesos internos en materia de gestión de denuncias en los que se garantice: (i) la efectividad de las acciones llevadas a cabo, (ii) la capacidad de las personas encargadas de la investigación, (iii) el necesario reflejo de la implicación y cooperación de otras áreas, y (iv) la confidencialidad de la denuncia, la investigación y la resolución.
- Complementariamente, la Norma 37301 para Sistemas de Gestión de Cumplimiento, establece la necesidad de contar con canales de denuncia. Así, en el apartado relativo al planteamiento de inquietudes, establece de forma literal: *"Incluso en los casos en los*

*que no lo requiera la reglamentación local, las organizaciones deberían considerar desarrollar un mecanismo de denuncias que permita el anonimato o la confidencialidad, a través de los cuales los empleados y agentes de la organización puedan informar o buscar orientación en términos de no cumplimiento sin miedo a represalias”.*

Pero la regulación específica y concreta de los canales de denuncia en la Unión Europea se ha producido con la aprobación de 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 (en adelante “la Directiva 2019/1937”).

Dicha Directiva asegura que los denunciantes puedan informar, internamente y a las autoridades, de cualquier infracción de la normativa europea que se produzca en el seno de una organización a través de canales que garanticen la seguridad del denunciante, sin temor a represalias por parte de la empresa.

Directiva que ha sido traspuesta al Ordenamiento Jurídico español por 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.*

De conformidad con todo lo anterior, en directa relación con la normativa referida, esta Política establece, como requisitos específicos, los siguientes:

1. Permitir la posibilidad de formular denuncia tanto por escrito, vía telemática y, también, de manera telefónica o presencial si así lo quiere el denunciante;
2. *Acusar recibo de la denuncia en un plazo máximo de 7 días;*
3. Establecer la competencia del *Comité de Ética y Cumplimiento*, así como la designación de un Responsable de Cumplimiento, que será el competente para tramitar las denuncias, y que mantendrá la comunicación con la persona denunciante y, en caso necesario, se encargará de solicitarle información adicional y de darle respuesta;
4. *Tramitación diligente de todas las denuncias (incluidas las anónimas);*
5. Establecimiento de un plazo general de 3 meses para dar respuesta a la persona denunciante sobre la tramitación de la denuncia, a contar desde el acuse de recibo.

Finalmente, y en lo que respecta a la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, particularmente a los sistemas de información de denuncias internas, su artículo 24 prevé algunas cuestiones importantes que se destacan a continuación.

- Primero, que las comunicaciones o denuncias puedan ser anónimas.

- Segundo, establece el deber de información a los empleados o terceros de la existencia de estos sistemas de información (“Canal Ético”). Además, deja claro que el acceso a los datos deberá limitarse a aquellas personas que -con independencia de su pertenencia o no a la entidad- ocupen funciones de control interno y de cumplimiento, o a las personas encargadas del tratamiento de datos (todo ello sin perjuicio de su acceso por otras personas o la posible comunicación de datos que haya que realizar a terceros o a las autoridades cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales).
- Y de manera destacable, además, señala que deberá preservarse la identidad y confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y, en especial, los datos de la persona que hubiera informado de los hechos si no lo hubiera hecho de manera anónima.
- Por último, y en lo que respecta a la posibilidad de interponer denuncias anónimas, la Sentencia del Tribunal Supremo 272/2020 de fecha 6 de febrero, destaca y valida el uso de las denuncias anónimas para la detección de ilícitos penales que se puedan corroborar con la posterior investigación interna o policial.

## 2 FINALIDAD DE LA POLÍTICA

El propósito de esta Política, que desarrolla la obligación de utilizar el Canal Ético de USOA, así como la forma de utilizarlo, es proporcionar una herramienta útil en el proceso de toma de decisión de la persona concedora de posibles violaciones ético-normativas.

Para ello, es preciso determinar los siguientes **aspectos fundamentales**:

1. Ámbito subjetivo de aplicación: Acceso al canal de denuncias y comunicación.
2. Ámbito objetivo: aspectos que se deben comunicar o denunciar a través del canal.
3. Derechos de la persona denunciante y denunciada.
4. Protocolo tras la interposición de denuncias.

### 2.1 Ámbito subjetivo de aplicación: acceso al canal de denuncias y comunicación

Para que el canal de denuncias cumpla su función de manera efectiva, éste será fácilmente accesible a todas las personas empleadas de la organización. A este respecto, se ha creado un enlace directo y fácilmente visible en la página web de la organización ([www.usoa.es](http://www.usoa.es)), así como convenientemente situado en carteles informativos.



En lo relativo al colectivo de personas que puede acceder a este canal, está claro que todos los empleados de USOA pueden acceder a su canal de denuncias, pues a ellos va dirigido en primer lugar y son los que tienen mayor probabilidad de presenciar las presuntas actividades irregulares que se deberían comunicar.

No obstante, en la medida en que en USOA también se producen interacciones con terceras partes interesadas (clientes, proveedores, etc.) de manera eventual o estable y en el curso de estas relaciones también se pueden dar situaciones contrarias a las normas (internas o externas) aplicables a la organización que se deberían poder comunicar a través del canal de denuncias.

Lo anterior lleva a la necesidad de abrir el canal de denuncias para dichos terceros, de manera que éstos puedan poner de manifiesto comportamientos contrarios a las normas de la organización. Para que estas comunicaciones sean efectivas, es necesario que los terceros que puedan acceder al canal conozcan (y, si es posible, se adhieran a) las normas y principios a través de los cuales la organización actúa en el desarrollo de sus actividades.

Por supuesto, la apertura del canal también hará que puedan ser denunciados estos terceros por las personas empleadas de la organización si observan irregularidades en su comportamiento (por ejemplo, actividades irregulares para conseguir contratos o malas prácticas en su desarrollo).

## 2.2 Aspectos que se deben comunicar o denunciar a través del canal

A través del canal de denuncias se comunicará, con carácter general, cualquier actividad que pueda ser considerada contraria a la Ley y a las normas y procedimientos internos de USOA.

### 2.2.1 ¿Qué puedo denunciar aplicando esta Política de Funcionamiento del Canal Ético?

Esta Política fomenta la notificación de cualquier preocupación que pueda tener la persona denunciante en relación con posibles vulneraciones del sistema ético-normativo de USOA, según lo establecido en la Directiva (UE) 1937/2019 y en la Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Esto incluye información sobre infracciones en un sentido amplio, es decir, sospechas razonables, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan, entre otras:

A tal efecto, destacamos las siguientes posibles comunicaciones:

- Derechos humanos.
- Comportamientos contrarios a los principios y valores establecidos en el Código Ético de USOA.

- Discriminación, así como el acoso sexual y no sexual.
- Trabajar en un entorno seguro y saludable.
- Creación de un lugar de trabajo inclusivo y respetuoso.
- Protección de datos y privacidad.
- Conflicto de intereses en cualquier acción relacionada con el desenvolvimiento profesional.
- Información sensible de USOA, cuya divulgación puede afectar a los intereses de la entidad o legítimos derechos de terceros.
- Malversación y utilización irresponsable de los activos de la empresa.
- Protección del Medio Ambiente, desarrollo sostenible y gestión de residuos.
- Salud Pública.
- Seguridad de los alimentos y bienestar animal.
- Fraude interno.
- Contratación pública.
- Competencia desleal.
- Protección de los consumidores, seguridad de los productos y conformidad.
- Seguridad del transporte.
- Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Normativa urbanística y la relativa a la ordenación del territorio.
- Entre otras.

## 2.2.2 ¿Cuándo se debe informar?

Las denuncias deben hacerse siempre de buena fe, lo que equivale a la implantación de una “cultura de equidad”, de conformidad con lo establecido por la Directiva (UE) 1937/2019.

Esto significa que, en el momento de la denuncia, la persona denunciante debe tener motivos razonables para creer que la información que indica es cierta y que contiene posibles infracciones.

### 2.3 Derechos de la persona denunciante y de la denunciada

El principal objetivo de cualquier norma referente a los canales de denuncias es la protección de las personas denunciantes, como medida imprescindible para garantizar el uso efectivo de los mismos.

No obstante, también es importante garantizar los derechos de las personas denunciadas, en la medida en la que una simple comunicación no debería penalizar al denunciado de ningún modo hasta que se compruebe su veracidad y se recaben las pertinentes pruebas.

Las personas denunciantes tendrán derecho a protección siempre que tengan motivos razonables para pensar que la información sobre infracciones denunciadas es veraz en el momento de la denuncia.

A tal efecto, USOA garantizará las siguientes medidas de protección de las personas denunciantes:

#### a) Confidencialidad:

La identidad de la persona denunciante y cualquier otra información de la que se pueda deducir directa o indirectamente la identidad de quien denuncia no se debe revelar nunca sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea un miembro autorizado del personal competente para recibir o seguir denuncias. Como excepción a lo anterior, esa información solo podrá revelarse cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho de la Unión o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial, en particular para salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada.

#### b) Prohibición de represalias:

Se adoptarán las medidas necesarias para prohibir todas las formas de represalias contra las personas que realicen denuncias, incluidas las amenazas de represalias y las tentativas de represalia, de conformidad con lo establecido en la Directiva (UE) 1937/2019 y en la Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Tendrá la consideración de represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública, y siempre que tales actos u omisiones se produzcan mientras dure el procedimiento de investigación o en los dos

años siguientes a la finalización del mismo o de la fecha en que tuvo lugar la revelación pública.

A título ilustrativo, USOA no tomará ninguna de las siguientes medidas contra los/as denunciante/s por la presentación de una denuncia:

- Suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes;
- Una evaluación negativa del rendimiento;
- Denegación de la promoción;
- Cambio injustificado de ubicación del lugar de trabajo, reducción de salario, cambio de horario de trabajo;
- Coacción, intimidación, acoso u ostracismo;
- Discriminación, trato desventajoso o injusto;
- No renovación o resolución anticipada de un contrato de trabajo temporal;
- Daño, incluso a la reputación de la persona, en particular en los medios sociales, o pérdida financiera, incluida la pérdida de negocio y la pérdida de ingresos;
- Resolución anticipada de un contrato de bienes o servicios;
- Cancelación de un permiso;
- Entre otras medidas que pudieran considerarse como represalias.

### c) Medidas de apoyo:

Las personas que comuniquen o revelen infracciones, podrán tener acceso a las medidas de apoyo siguientes:

- Información y asesoramiento completos e independientes sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
- Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos, de conformidad con la Directiva (UE) 2016/1919 y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y, de conformidad con el

Derecho nacional, asistencia jurídica en otros procesos y asesoramiento jurídico o cualquier otro tipo de asistencia jurídica.

- También se podrá prestar asistencia financiera y medidas de apoyo a las personas denunciantes, incluido apoyo psicológico, en el marco de un proceso judicial.

Por su parte, en cuanto a las medidas de protección de las personas denunciadas:

- a) Éstas gozarán plenamente de su derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, así como a la presunción de inocencia y al derecho de defensa, incluido el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente.
- b) Asimismo, la identidad de las personas afectadas estará protegida mientras cualquier investigación desencadenada por la denuncia o la revelación pública esté en curso.

## 2.4 Protocolo para la interposición de denuncias

USOA ha habilitado dentro de su página web un apartado específico denominado “Canal Ético”, en línea con lo exigido en la Directiva 1937/2019.

La plataforma permite a la persona denunciante concretar el lugar, fecha, área afectada, así como las personas relacionadas con la denuncia. Además, permite optar por la comunicación anónima y da la opción al denunciante de poder acompañar la denuncia o comunicación con la documentación soporte que justifique el contenido de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, USOA habilitará canales de denuncia alternativos para que los potenciales denunciantes puedan realizar sus comunicaciones por vía telefónica, mediante correo postal o, mediante los buzones habilitados en distintos puntos de la empresa, e incluso, de manera presencial.

USOA, a través de la persona Responsable de Cumplimiento, acusará recibo en un plazo de siete días.

### 2.4.1 Análisis preliminar

Tras la recepción de la denuncia, la persona Responsable de Cumplimiento realizará un primer análisis, cuyo objeto es determinar si la comunicación está o no relacionada con las materias denunciables a través del canal.

Una vez realizado este análisis inicial, pueden darse dos supuestos:

1. Que la denuncia sea considerada no pertinente, improcedente o no relacionada con las materias a comunicar a través del canal, en cuyo caso se remitirá una comunicación a la persona denunciante en la que se informe de dicha decisión. En este supuesto se procederá al archivo de la denuncia o, en su caso, se redirigirá al denunciante al canal adecuado.
2. Que la denuncia sea considerada pertinente, en cuyo caso se procederá a remitir una comunicación a la persona denunciante informándole de la apertura del expediente. En este supuesto, si fuera necesaria información adicional para investigar la denuncia, se le solicitará con carácter previo a instruir el expediente.

En cualquiera de los supuestos anteriores, se deben documentar los motivos que han llevado a archivar el expediente o a incoarlo, de manera que pueda probarse posteriormente la actuación del órgano en esta materia.

## 2.4.2 Fase de investigación

Una vez se haya producido el acuse de recibo, y en el caso de que la persona denunciante se haya identificado y la denuncia haya sido considerada pertinente, USOA podrá, a través de la persona designada internamente - Responsable de Cumplimiento-, ponerse en contacto con la persona denunciante directamente para identificarse como instructor/a, y proporcionarle comentarios e información adicional.

A su vez, el Responsable de Cumplimiento realizará un informe sobre la denuncia que contenga todos los extremos que puedan ser necesarios para abordar la fase de investigación en condiciones óptimas.

Este informe deberá contener, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Información descriptiva de la denuncia, con indicación de su fecha de recepción.
- Datos aportados en la denuncia, con la discriminación de los datos que sean objetivos y los datos que puedan ser subjetivos, adjuntando los documentos, grabaciones, vídeos o cualquier otro medio que haya sido aportado como prueba.
- Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del denunciante.
- Análisis de la información con expresión de las hipótesis más probables y las de mayor riesgo.
- Medidas propuestas o ya realizadas con carácter preliminar, en el caso de que el órgano responsable las haya considerado necesarias o convenientes por motivos de urgencia.

Además, en caso de que se considere que el hecho denunciado tiene suficiente gravedad y que pudiera ser necesario adoptar medidas con carácter urgente, dicho informe deberá ser trasladado a la Gerencia de USOA para que tenga conocimiento temprano de la denuncia y, si procediera, pueda tomar las decisiones que correspondan relativas a las medidas de subsanación de posibles deficiencias que puedan estar permitiendo dichas actividades irregulares. Todo ello, por supuesto, con independencia del desarrollo posterior del procedimiento de investigación de la denuncia.

A continuación, se llevará a cabo la investigación exhaustiva de la denuncia, que consistirá, principalmente, en el análisis de la documentación obrante en el expediente, en la recolección de todo tipo de pruebas que permitan contrastar los hechos denunciados y en su análisis exhaustivo. En definitiva, el objetivo de este ejercicio de investigación es determinar la veracidad o no de los hechos objeto de la denuncia.

En esta fase se dará oportunidad a la persona denunciada para que pueda exponer los hechos que considere relevantes y aportar todas aquellas pruebas que puedan probar su inocencia en lo que a la denuncia se refiere.

Una vez ofrecida a la persona denunciada la posibilidad de defenderse de todos los hechos que se le imputan y de rebatir las evidencias en su contra, se puede dar por cerrada la fase de investigación.

Esta fase de investigación estará instruida por el Responsable de Cumplimiento y se apoyará en el Comité de Ética y Cumplimiento, el cual será el órgano principal para la recolección e investigación de las evidencias, así como en la toma de decisiones.

### 2.4.3 Fase de conclusiones

Una vez recabadas las pruebas pertinentes, y analizadas junto con toda la información disponible, se cerrará la fase de investigación y comenzará la fase de conclusiones, consistente en la toma de decisiones acerca de la denuncia y, en su caso, de las medidas a adoptar.

Las conclusiones pueden dirigirse en dos sentidos:

1. Denuncia no procedente: En el supuesto en el que la investigación de los hechos comunicados ponga de manifiesto la ausencia de incumplimiento, el órgano competente informará al denunciante y al denunciado de dicha decisión, junto con los motivos que la sustentan.
2. Denuncia procedente: En el supuesto en el que se pruebe que los hechos denunciados son ciertos, se deberán detallar los extremos que sustentan dicha conclusión y proceder a preparar el informe de conclusiones.

El informe de conclusiones reflejará el resultado de toda la fase de investigación y servirá de base para la toma de las decisiones que procedan.

Una vez redactado el informe, la persona responsable del sistema lo elevará para la toma de decisiones por parte de los Órganos de Dirección de USOA.

#### 2.4.4 Propuesta y adopción de decisiones

Para la toma de decisiones intervendrán los Órganos de Dirección de USOA, ya que son los máximos responsables de la prevención de actividades irregulares en el seno de la organización.

Para la adopción de medidas se tendrá en consideración las conclusiones alcanzadas por el Comité de Ética y Cumplimiento en el seno de la fase de investigación.

El Responsable de Cumplimiento establecerá mecanismos que eviten posibles conflictos de intereses entre las personas integrantes del Comité de Ética y Cumplimiento, así como en los miembros de los Órganos de Dirección, por afectar a su área de responsabilidad o por cualquier circunstancia que pueda poner en peligro su objetividad o su imparcialidad.

Entre las decisiones que se pueden adoptar, evidentemente se encuentran las sanciones disciplinarias a las personas empleadas afectadas.

Estas sanciones deberán ser siempre proporcionales a las irregularidades cometidas y acotadas en el tiempo y se podrán situar desde la amonestación formal hasta la suspensión de salario y/o empleo, e incluso el despido disciplinario.

Para el estudio de dichas sanciones se podrá recurrir a un asesoramiento jurídico interno o externo.

En el supuesto en el que el investigado sea un tercero con el que no se mantiene una relación laboral (por ejemplo, un proveedor, cliente o socio de negocio), las medidas se limitarán al ámbito mercantil, por ejemplo, la limitación de actuaciones, la diligencia reforzada o, en casos graves, la rescisión unilateral de relación contractual por parte de la organización.

#### 2.4.5 Monitorización de las decisiones adoptadas

El Responsable de Cumplimiento, bajo el paraguas del Comité de Ética y Cumplimiento, implementará los mecanismos y protocolos adecuados para garantizar que las medidas adoptadas respecto de las personas que hayan incumplido la normativa de la organización se llevan a cabo debidamente, cerciorándose además de que se modifica



el modelo de gestión para reforzar posibles deficiencias que hayan provocado los incumplimientos.

Dicho seguimiento no solo promoverá la mejora continua del modelo de gestión de la organización, sino que también reforzará su cultura de Cumplimiento, toda vez que transmitirá un mensaje claro a todas las personas concernidas de que USOA no aceptará ninguna conducta que suponga la contravención de las leyes y de las normas internas.

## 2.4.6 Registro de denuncias

USOA, a través del Responsable de Cumplimiento, llevará a cabo un registro de todas las denuncias recibidas. En dicho registro se recogerá toda la información y documentación anexa a la denuncia, así como las investigaciones y análisis realizados, sus conclusiones, las medidas adoptadas, etc.

Los datos personales relativos a las comunicaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el párrafo anterior sólo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado.

## 2.4.7 Plazos

La tramitación de la denuncia se resolverá en un plazo razonable, no superior a tres meses desde el acuse de recibo o a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación.

## 2.5 Protocolo específico para las quejas y sugerencias dimanantes de las personas usuarias y profesionales adscritas al Centro Ocupacional de USOA.

En su condición de entidad prestadora de servicios sociales, las quejas derivadas de las personas usuarias y profesionales afines al Centro Ocupacional de USOA, se tramitarán según las especificidades establecidas en el Capítulo IV del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesiones de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

Estas denuncias y sugerencias, en lo que no sean incompatibles, seguirán el procedimiento determinado en el presente documento, con las siguientes salvedades:

- Se pondrán a disposición de las personas usuarias formularios de lectura fácil y comprensible diseñados para consignar en ellos las sugerencias o las quejas que estimen oportunas, los cuales estarán disponibles en las zonas visibles de la empresa, junto a los buzones donde deberán depositarse.

- Estas quejas y sugerencias serán gestionadas, de igual modo, por el Responsable de Cumplimiento, si bien, serán derivadas a la Unidad de Atención al Usuario para su análisis y resolución.
- Las quejas y sugerencias derivadas de las personas usuarias y profesionales afines al Centro Ocupacional de USOA se transmitirán de forma prioritaria y sus plazos máximos de Resolución serán de 30 días hábiles desde la interposición de la queja.

### 3 PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE DATOS

#### 3.1 Identidad de la persona responsable del tratamiento

USOA se compromete a mantener una estricta protección de la intimidad, la seguridad y la conservación de los datos.

#### 3.2 Conservación de datos personales

USOA mantendrá un registro de todas las denuncias recibidas. Estos registros y los datos personales que contengan se mantendrán de forma confidencial. Los registros no se conservarán más tiempo del necesario y, en todo caso, por todo el tiempo que sea necesario para cumplir con cualquier requisito legal de aplicación en cada momento.

En particular, USOA conservará los datos personales de la persona denunciante durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos o conductas denunciados y, una vez decidido, se suprimirán del Canal Ético. Una vez finalizada la investigación de la comunicación y tomadas, en su caso, las acciones oportunas, los datos de aquellas denuncias a las que se haya dado curso se mantendrán debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, correspondan.

En todo caso, los datos personales serán suprimidos del Canal Ético en el plazo máximo de tres (3) meses desde su introducción, salvo que se conserven por un plazo adicional por ser necesario para cumplir con las obligaciones legales y societarias y resulten necesarias para dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de delitos, y pudiéndose seguir tratando fuera del Canal Ético en caso de que no hubiera terminado la investigación de la denuncia, durante el tiempo necesario hasta finalizarse dicha investigación.

En el caso de que se decida no dar curso a la denuncia interpuesta podrá conservarse la información de forma anonimizada.

### 3.3 ¿Qué datos personales recoge USOA?

En la tramitación de las denuncias realizadas de acuerdo con esta Política, USOA recoge los siguientes datos personales y la información proporcionada al realizar una denuncia y a lo largo de la investigación de la misma:

- Nombre y datos de contacto de la persona denunciante (a menos que denuncie de forma anónima) y si es empleado de USOA;
- Nombre y otros datos personales de las personas que menciona la denuncia: (supuesto/a infractor/a, posibles testigos y otros), si proporciona dicha información (es decir, descripción de las funciones y datos de contacto y participación o rol respecto a los hechos denunciados);
- Descripción de la supuesta infracción, así como de las circunstancias del incidente o incidentes.

### 3.4 ¿Con qué finalidad trata USOA los datos personales?

En todo momento, sólo se tratan los datos personales que sean estrictamente necesarios para los fines de gestionar, tramitar e investigar las denuncias relativas a la comisión de irregularidades o actos contrarios a la ética, la legalidad o las normas corporativas de USOA y llevar a cabo las actuaciones necesarias para la investigación de los hechos denunciados, incluidas, en su caso, adopción de las medidas disciplinarias o legales que correspondan.

Los datos personales no serán utilizados para una finalidad distinta de la indicada.

### 3.5 ¿Cuál es la base legal del tratamiento?

El tratamiento de los datos personales en el marco del canal de comunicaciones se basa en la existencia de un interés público, en los términos establecidos en el artículo 6.1.e) del Reglamento General de Protección de Datos, de detectar y prevenir reclamaciones y la consiguiente prevención de daños y riesgos de responsabilidad de USOA y definido en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales, consistente en crear y mantener un sistema de información de denuncias internas e investigar posibles irregularidades o actos contrarios a la ética, la legalidad o las normas corporativas.

Asimismo, el tratamiento de los datos podrá estar basado en el cumplimiento de una obligación legal o en la satisfacción de un interés legítimo de la compañía.

Por tanto, el tratamiento de los datos personales de la persona denunciante es estrictamente necesario para gestionar la denuncia y dar cumplimiento a las mencionadas finalidades y

obligaciones legales. En ningún caso, USOA llevará a cabo decisiones automatizadas basadas en los datos remitidos.

### 3.6 ¿Quiénes son los destinatarios de los datos personales?

Los datos personales recogidos en el contexto de una denuncia realizada a través de los canales de denuncias alternativos podrán ser tratados o comunicados a las siguientes partes cuando sea necesario:

- Miembros del Comité de Ética y Cumplimiento de USOA;
- Representantes autorizados de USOA, si la naturaleza o el alcance de los hechos denunciados requiere su participación;
- Personas investigadoras, asesoras o consejeras externas que hayan sido contratadas para apoyar a USOA en la evaluación de la notificación, la investigación del asunto o para asesorar a la entidad en relación con el asunto;
- La policía, el Ministerio Fiscal y/u otras autoridades reguladoras o de aplicación de la ley.

### 3.7 ¿Cuáles son los derechos de la persona denunciante en materia de protección de datos?

Como informante, la persona que denuncia puede ejercitar, en cualquier momento y en los términos previstos por la normativa aplicable, el acceso a los datos personales que le conciernen.

Si esta persona cree que los datos no son correctos o son incompletos, puede solicitar su rectificación de acuerdo con la legislación aplicable. Puede solicitar que se borren los datos si ya no son necesarios, excepto en el caso de que exista la obligación legal de conservarlos.

Asimismo, puede solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad de sus datos y tendrá derecho a retirar su consentimiento. En el momento de presentación de la denuncia se le informará de cómo puede ejercitar todos estos datos.

Si así lo estima conveniente, también puede presentar una reclamación ante la autoridad competente de protección de datos.



### 3.8 ¿Cómo obtener más información sobre el tratamiento de los datos personales?

Las personas que lo deseen pueden obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales. Para ello, los datos de contacto del posible Representante de la entidad a estos efectos, así como del Delegado de Protección de Datos es [juan.otegi@its-security.es](mailto:juan.otegi@its-security.es).

En el momento de presentación de la denuncia se le informará de cómo puede obtener esta información.