

PROTOCOLO CANAL DE DENUNCIAS CASTILLO Y GASPAR S.L

1. Objeto y alcance del Sistema interno de información

- El presente protocolo regula el canal interno de información integrado en el Sistema interno de información de la entidad, como cauce para comunicar infracciones comprendidas en la Ley 2/2023.
- La implantación y mantenimiento del Sistema interno de información corresponde al órgano de administración o de gobierno, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras.
- El canal interno podrá habilitarse para recibir otras comunicaciones distintas de las comprendidas en el ámbito de la Ley 2/2023, advirtiéndose de que tales comunicaciones quedarán fuera del régimen de protección previsto en dicha ley.

2. Acceso al canal y modalidades de comunicación

- El canal interno permitirá presentar comunicaciones por escrito y verbalmente, o de ambas formas.
- Se habilitarán, como mínimo, vías de comunicación escrita mediante medio electrónico, y adicionalmente por correo postal, así como comunicación verbal por vía telefónica o mediante sistema de mensajería de voz.
- A solicitud de la persona informante, se ofrecerá la presentación mediante reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días.
- El canal permitirá la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.
- En el momento de comunicar, la persona informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de notificaciones.
- A quienes utilicen el canal interno se les informará de forma clara y accesible sobre los canales externos ante las autoridades competentes y, en su caso, ante instituciones u órganos de la Unión Europea.

3. Confidencialidad, seguridad e independencia

- El Sistema interno de información se configurará como un sistema seguro, independiente y confidencial, que garantice la confidencialidad de la identidad de la persona informante, de cualquier tercero mencionado y de las actuaciones desarrolladas, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
- El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema interno de información quedará limitado exclusivamente a los perfiles habilitados: responsable del sistema y quien lo gestione directamente, responsable de recursos humanos solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias, responsable de los servicios jurídicos si procede la adopción de medidas legales, encargados del tratamiento y delegado de protección de datos.
- No se recabarán datos personales que no resulten necesarios y, si se recopilaban accidentalmente, se eliminarán sin dilación indebida.

4. Comunicaciones verbales y su documentación

- En comunicaciones verbales se advertirá a la persona informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos conforme al Reglamento UE 2016/679.
- Las comunicaciones verbales, incluidas las realizadas en reunión presencial, por teléfono o por mensajería de voz, se documentarán, previo consentimiento de la persona informante, mediante grabación en formato seguro, duradero y accesible, o mediante transcripción completa y exacta.
- Se ofrecerá a la persona informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante firma la transcripción, sin perjuicio de sus derechos en protección de datos.

5. Tramitación e instrucción y garantías de la persona afectada

- La instrucción comprenderá actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

- Se garantizará que la persona afectada tenga noticia de la información y de los hechos relatados de manera sucinta, informándole del derecho a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales, sin perjuicio de que esa información pueda diferirse al trámite de audiencia si fuera necesario para evitar destrucción u ocultación de pruebas.
- En ningún caso se comunicará a la persona afectada la identidad de la persona informante ni se dará acceso a la comunicación.
- Siempre que sea posible, se realizará una entrevista con la persona afectada, con respeto a la presunción de inocencia, invitándola a exponer su versión y aportar medios de prueba pertinentes, advirtiéndole de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.
- La persona afectada tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, y podrá ser oída en cualquier momento.

6. Prohibición de represalias y medidas de protección

- Queda prohibida cualquier represalia o trato desfavorable por la condición de informante o por haber formulado una comunicación, incluyendo, entre otras, despido, sanciones, degradación, denegación de ascensos, modificaciones sustanciales, daños reputacionales, coacciones o intimidaciones.
- Los actos que tengan por objeto impedir o dificultar la presentación de comunicaciones o que constituyan represalia o discriminación son nulos de pleno derecho y pueden dar lugar a medidas correctoras e indemnización de daños y perjuicios.

7. Registro, trazabilidad y documentación

- Se mantendrá un registro interno de comunicaciones y actuaciones, con medidas de seguridad y confidencialidad coherentes con las limitaciones de acceso y con la prohibición de acceso por personal no autorizado.

8. Régimen disciplinario y advertencias de cumplimiento

- Se prohíbe toda conducta de obstaculización de la presentación de comunicaciones o de ralentización de su seguimiento, así como vulnerar confidencialidad o anonimato o adoptar represalias, por su relevancia infractora.
- Se considerará especialmente grave incumplir la obligación de disponer de un sistema interno de información o realizar actuaciones tendentes a revelar la identidad del informante cuando este haya optado por el anonimato.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS GRUPO PUNTO ESTRELLA

1. Inicio y canales habilitados

- El procedimiento se inicia con la presentación de una comunicación por canal interno integrado en el Sistema interno de información, admitiéndose comunicaciones anónimas o identificadas que se encuentra en la página web de la empresa: <https://puntoestrella24h.com/>
- La comunicación podrá presentarse por escrito mediante el canal electrónico, por correo postal, o verbalmente por teléfono o mensajería de voz, y podrá solicitarse reunión presencial dentro de los siete días, priorizando el responsable de RRHH el Sr. Rubén Domínguez Pérez con el correo electrónico: rdominguez@puntoestrella24h.com
- En el formulario o soporte de comunicación se permitirá que la persona informante indique un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para notificaciones.
- En el punto de acceso al canal se incluirá información clara y accesible sobre canales externos ante autoridades competentes y, en su caso, ante la Unión Europea.

2. Requisitos de contenido de la comunicación

- No debe exigirse obligatoriamente la identificación de la persona informante, ya que el canal debe permitir comunicaciones anónimas y su tramitación.
- Se solicitará de forma orientativa una descripción clara de los hechos, fechas aproximadas, personas o áreas implicadas y, en su caso, documentación de soporte, evitando recabar datos personales no necesarios.
- Si se aportan documentos, se limitará su tratamiento a lo estrictamente necesario para la investigación.

3. Recepción y documentación de comunicaciones verbales

- Si la comunicación se realiza verbalmente, se advertirá de la grabación y se informará del tratamiento de datos conforme al Reglamento UE 2016/679.
- La comunicación verbal se documentará con consentimiento mediante grabación segura o transcripción completa y exacta, ofreciendo comprobación, rectificación y aceptación con firma de la transcripción.

4. Instrucción e investigación

- La investigación se orientará a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados y se desarrollará con preservación estricta de la confidencialidad.
- Se garantizará que la persona afectada reciba información sucinta de los hechos y pueda formular alegaciones por escrito, informándole del tratamiento de sus datos, pudiendo diferirse esa información al trámite de audiencia cuando sea necesario para proteger la investigación.
- No se comunicará a la persona afectada la identidad del informante ni se le facilitará acceso a la comunicación, preservando el anonimato y la confidencialidad.
- Siempre que sea posible, se efectuará entrevista con la persona afectada, respetando la presunción de inocencia, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.

5. Gestión de accesos y protección de datos

- El acceso a los datos personales del sistema quedará restringido a los perfiles habilitados y únicamente dentro de su ámbito de competencias, incluyendo recursos humanos solo si procede disciplina y servicios jurídicos solo si procede acción legal.
- No se recopilarán datos personales innecesarios y los obtenidos accidentalmente se eliminarán sin dilación indebida.

6. Protección frente a represalias y nulidad de actos obstaculizadores

- Se recordará en todas las comunicaciones internas del procedimiento que están prohibidas las represalias y que se consideran represalia, entre otras, despido, sanciones, degradación, denegación de ascensos o daños reputacionales vinculados a la comunicación.
- Se advertirá que son nulos de pleno derecho los actos orientados a impedir o dificultar la comunicación o los que constituyan represalia o discriminación, con posible responsabilidad e indemnización.

7. Cláusula de cumplimiento y advertencia de infracciones

- Se advertirá que obstaculizar el canal, vulnerar confidencialidad y anonimato, adoptar represalias o incumplir la obligación de disponer de un sistema interno de información constituye comportamiento infractor relevante.

8. Cierre y archivo

- El cierre del expediente interno se realizará con medidas de confidencialidad y seguridad que impidan el acceso por personal no autorizado, manteniendo la trazabilidad interna conforme al sistema seguro e independiente.

La empresa

Los representantes legales de los trabajadores

Fdo.

Fdo.