

PROCEDIMIENTO PÚBLICO

Gestión del canal de denuncias

Referencia	Proceso	Versión
I-09.01	Responsabilidad social empresarial	0
Fecha	Autor/a	Contacto
16 de noviembre de 2023	Responsable de Servicios Corporativos	mmontero@irontec.com

1. Objeto	3
2. Alcance	4
2.1. Ámbito subjetivo	4
2.2. Ámbito objetivo	4
3. Responsabilidades	5
4. Metodología	6
4.1. Principios	6
4.1.1. Confidencialidad	6
4.1.2. Acceso restringido	6
4.1.3. Colaboración	6
4.1.4. Prohibición de comunicaciones falsas a sabiendas	6
4.1.5. Obligaciones de personas ajenas a IRONTEC	7
4.1.6. Protección de datos personales	7
4.1.7. Prohibición de represalias	7
4.2. Tramitación de las consultas y denuncias	8
4.2.1. Recepción y registro de la denuncia	8
4.2.2. Admisión o inadmisión a trámite	9
4.2.3. Apertura del expediente	9
4.2.4. Diligencias de investigación	9
4.2.5. Resolución del expediente	10
4.2.6. Tiempos de conservación de datos, supresión	11
5. Referencias	12
6. Histórico de revisiones	13

1. Objeto

Irontec impulsa y promueve una cultura basada en la ética y en el cumplimiento de la normativa en el desarrollo de sus actividades profesionales. Esta cultura se sintetiza en los principios y valores de nuestra [Política de Responsabilidad Social Corporativa y Tecnológica // RSC - RST](#). La construcción de un entorno ético conlleva facilitar a todo el personal de la empresa la comunicación, denuncia y consulta de posibles dudas o sospechas de incumplimiento de los principios de conducta.

Irontec cuenta con un Sistema Interno de Información (en adelante, el “Canal de Denuncias”) como vehículo propio a través del cual comunicar todos los actos potencialmente contrarios a los valores y principios de actuación definidos a nivel corporativo de los que se tenga conocimiento.

Esta instrucción establece las reglas necesarias para gestionar el Canal de Denuncias de Irontec, conforme los requisitos de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, (“Ley 2/2023”) reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción.

2. Alcance

2.1. Ámbito subjetivo

Todo el personal de Irontec, en todos sus centros de trabajo.

Será aplicable también a:

- Personas que presten servicios de manera habitual, aunque no formen parte de la plantilla, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1 letra d):” cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas o proveedores”.
- Personal en prácticas
- Personal que comunique una información en el marco de una relación laboral ya finalizada
- Personas cuya relación laboral no ha comenzado, en el marco de las infracciones que pudieran informarse respecto al procedimiento de selección.

2.2. Ámbito objetivo

A través del canal de denuncias se puede alertar de cualquier presunta irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas:

- Trato discriminatorio, acoso laboral y/o sexual
- Mal uso de información clasificada, y gestión inadecuada o lucrativa de los recursos empresariales
- Robos, fraude y corrupción
- Conductas y acciones inmorales o ilegales para con el desempeño del trabajo
- Dudas/sugerencias (quedando excluido de este canal las reclamaciones comerciales, peticiones de empleo, así como mensajes publicitarios)

3. Responsabilidades

La Dirección de Irontec ha designado como Responsable del Sistema Interno de Información al **Departamento de Servicios Corporativos**, para que vele por su buen funcionamiento y gestión. Adicionalmente, y como persona física a efectos de notificaciones e interlocución con la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), autoridades u órganos autonómicos correspondientes en la materia, se ha designado a la persona **Responsable de Calidad**, en quien se delegan las facultades de gestión del Sistema y de tramitación de los expedientes de investigación que se inicien. En caso de ausencia, vacante o enfermedad de la persona Responsable de Calidad, o cuando concurra algún tipo de conflicto de interés, las funciones serán desarrolladas por una persona designada por el Departamento de Servicios Corporativos.

El Departamento de Servicios Corporativos actuará siempre con autonomía e independencia de cualesquiera otros órganos, comités o comisiones de la empresa, sin injerencias ni instrucciones de ningún tipo durante el desarrollo de sus competencias. Asimismo, deberá contar con los medios personales y materiales necesarios para su correcto desempeño.

En términos generales, las funciones y competencias del departamento de Servicios Corporativos en relación con el Canal de Denuncias son:

- Velar por el cumplimiento de los principios y garantías del Canal, de forma que la tramitación, instrucción y resolución de las Comunicaciones recibidas se realicen con arreglo a la legislación y al procedimiento descrito en este documento.
- Mantener una vía de comunicación con el Informante segura y confidencial, utilizando para ello la plataforma habilitada
- Velar por el cumplimiento de las medidas de protección del Informante necesarias con arreglo a lo dispuesto en 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 en especial en lo referente a los principios de confidencialidad y prohibición de represalias.
- Conservar la información relativa a las Comunicaciones recibidas de conformidad con los plazos legalmente establecidos.
- Reportar periódicamente a la Dirección acerca de la actividad del Canal, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información que obre en su poder.
- Participar y colaborar con la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), autoridades u órganos autonómicos correspondientes, cuando así sea requerido.

Adicionalmente, para la gestión diaria del Canal de Denuncias, Calidad podrá contar con el soporte y apoyo de diferentes personas delegadas dentro de la Compañía o recurrir a terceras partes externas para la tramitación de los correspondientes expedientes de investigación. Estas personas se considerarán gestoras delegadas.

En todo caso, estas personas estarán estrictamente obligadas a cumplir con los principios descritos en el procedimiento.

4. Metodología

4.1. Principios

4.1.1. Confidencialidad

Todo el personal al que le sea de aplicación el presente procedimiento deberá guardar la más estricta confidencialidad sobre: (i) la identidad de la persona informante; (ii) la identidad de las personas afectadas por la comunicación; (iii) la identidad de cualesquiera otras personas mencionadas en la comunicación; (iv) cualquier tipo de información comunicada a través del Canal de Denuncias.

4.1.2. Acceso restringido

El acceso a los datos contenidos en el Canal de Denuncias quedará limitado exclusivamente a quienes desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento, o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto. La plataforma utilizada como canal de denuncias contará únicamente con dos tipos de permiso:

- Parte administradora: Para configurar la plataforma
- Parte receptora: Para personas que gestionan los expedientes

En todo caso, cualquiera de las personas legitimadas para conocer la identidad del informante serán garantes de la confidencialidad de su identidad y de cualquier tercera parte mencionada en la comunicación.

Cualquier persona que sea receptora de una comunicación y que no sea responsable de su tratamiento, deberá remitirla de forma inmediata a Servicios Corporativos, teniendo un deber de confidencialidad absoluto de lo que haya podido conocer.

4.1.3. Colaboración

Todo el personal de Irontec, y a quien le sea de aplicación el presente procedimiento, tendrá el deber de colaboración absoluta en todas las diligencias de investigación, en los plazos señalados por Servicios Corporativos, compareciendo cuando así sea requerido para contestar a todo aquello que se le formule, aportando la documentación que Servicios Corporativos requiera, manteniendo la confidencialidad de la existencia de la investigación y su contenido.

Este procedimiento busca que todas las personas a las que les sea de aplicación el presente procedimiento actúen con buena fe y mantengan constantemente una actitud colaborativa con la empresa en la lucha contra el incumplimiento normativo.

La falta de colaboración de la persona informante con Servicios Corporativos podrá determinar el archivo del expediente.

4.1.4. Prohibición de comunicaciones falsas a sabiendas

En el Canal de Denuncias no deben comunicarse informaciones falsas a sabiendas. En caso de demostrarse la falsedad de denuncias a sabiendas de la persona informante, podrán derivarse

responsabilidades penales, laborales o civiles para dicha persona. De igual forma, Irontec considerará toda acusación falsa o maliciosa realizada de manera deliberada como una infracción muy grave, que podrá ser sancionada de conformidad con lo establecido en el convenio laboral aplicable.

4.1.5. Obligaciones de personas ajenas a IRONTEC

Los principios y obligaciones descritos en este documento son aplicables igualmente a personas ajenas que estén incluidas en el alcance.

4.1.6. Protección de datos personales

El responsable del tratamiento de los datos personales en el Canal de Denuncias es Irontec.

Irontec cuenta con medidas técnicas y organizativas para garantizar el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales. Los datos personales tratados en el Canal de Denuncias o por aplicación de este procedimiento serán utilizados exclusivamente para los fines y funciones para los que fueron recabados. Esto es, recibir comunicaciones de infracciones normativas, analizar su contenido y gestionar el expediente correspondiente.

A fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos personales, Irontec realiza auditorías de protección de datos periódicas.

El acceso a los datos personales del sistema interno de la información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones exclusivamente a (i) Servicios Corporativos y a quien gestione el expediente; (ii) los encargados de tratamiento designados; (iii) el delegado de protección de datos, si existiese.

Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento, revocar el consentimiento prestado y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, dirigiendo escrito con copia de su DNI a C/ Uribitarte, 6, 2ª planta, 48001, Bilbao (Bizkaia) o a la siguiente dirección de correo electrónico habilitada a tales efectos: info@irontec.com. También podrá, en caso de no ver atendidos sus derechos, presentar su reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Encontrará información detallada sobre el tratamiento de sus datos personales en www.irontec.com

Será lícito el tratamiento de datos para otras personas, o incluso su comunicación a terceras partes, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

4.1.7. Prohibición de represalias

Irontec adoptará las medidas adecuadas para garantizar que ninguna persona informante se vea afectada por represalias por comunicar en el Canal de Denuncias cualquier incumplimiento normativo. A estos efectos, se entenderá por *represalia* la adopción de cualquier medida reactiva que implique un trato de coacción, hostilidad, discordia o aversión contra la persona Informante, entre otras:

- Finalización anticipada del contrato de trabajo y/o despido improcedente, cuyo origen radique en la emisión de una consulta o denuncia.

- Modificaciones perjudiciales de las funciones y responsabilidades laborales, cambios de centro de trabajo o desplazamientos no justificados
- Tratos discriminatorios, humillantes, vejatorios, intimidantes o coercitivos durante el desempeño profesional.
- Evaluación perjudicial del desempeño y/o negativa a la promoción laboral o salarial

Con el objetivo de evitar la imposición de represalias contra la persona Informante, Irontec aplicará las medidas que en su caso resulten oportunas. En particular, y sin carácter limitativo:

- Se velará por la confidencialidad de los hechos y datos aportados
- Se realizará un seguimiento periódico de las condiciones profesionales –evaluaciones periódicas de desempeño, promociones, asignación de trabajos, etc. – de la persona Informante tras la finalización de la investigación interna, a fin de verificar que no hay tratos que puedan entenderse como represalias.
- En su caso, se valorará la posibilidad de realizar un cambio de área, departamento o puesto de trabajo. Dicho cambio podrá tener carácter temporal o definitivo, en función de las circunstancias concurrentes.

4.2. Tramitación de las consultas y denuncias

4.2.1. Recepción y registro de la denuncia

Irontec cuenta con una plataforma online como canal de denuncias:

<https://canal-denuncias.irontec.com>

En situaciones de acoso, las denuncias serán tramitadas de conformidad con el protocolo ante situaciones de acoso específico vigente en Irontec.

El acceso tanto a la plataforma online de presentación de denuncias como al protocolo ante situaciones de acoso es público y está disponible tanto en la web corporativa (desde el apartado de Responsabilidad Social Empresarial - RSE) como en el ERP interno.

Las comunicaciones realizadas a través del canal de denuncias contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- **Ámbito objetivo:**
 - Naturaleza de la comunicación: Corrupción, trato discriminatorio, conflicto de interés, sugerencia...
 - La fecha o fechas en que se haya podido cometer la infracción, aunque sea de manera aproximada
 - Identificación, si se conoce, de la persona que ha llevado a cabo la actuación posiblemente infractora
 - Descripción detallada y completa de los hechos que den lugar a la posible infracción

- **Ámbito subjetivo:** Salvo en los casos en los que la persona informante prefiera mantener el anonimato, podrá incluirse en el contenido de la denuncia el vínculo de la persona informante con Irontec
- Documentos, datos y demás fuentes de prueba o información que, en su caso, pudieran permitir la investigación de los hechos

Si alguna persona se pusiera en contacto por otra vía diferente a la plataforma online para presentar una denuncia fuera del canal, se le dará la dirección web.

Una vez recibida la comunicación, la plataforma facilitará un acuse de recibo de manera automática a la persona informante, junto con un ID de seguimiento.

4.2.2. Admisión o inadmisión a trámite

Una vez analizada la comunicación, la persona que gestione el expediente decidirá:

- I. **Inadmitir** a trámite la comunicación, en alguno de los siguientes casos:
 - A. Cuando los hechos relatados carezcan de verosimilitud
 - B. Cuando los hechos relatados o las personas informantes no estén incluidos dentro del alcance descrito en este documento, sin perjuicio de darle el curso legal que proceda
 - C. Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual hayan concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias que justifiquen un seguimiento distinto.

Ante la eventual inadmisión de la comunicación, Servicios Corporativos velará por que no se produzca ningún efecto desfavorable para el informante por el hecho de haber formulado la comunicación.

- II. **Admitir** a trámite la comunicación

Con el fin de decidir sobre su admisión a trámite, se podrá solicitar a la persona informante la aclaración o complemento de los hechos comunicados, aportando aquella documentación que pudiera ser necesaria para acreditar la existencia de la infracción normativa.

La resolución sobre la oportuna admisión o inadmisión a trámite se realizará dentro del plazo de siete (7) días hábiles siguientes a contar desde la emisión del correspondiente acuse de recibo. En caso de que se haya solicitado más información, según lo indicado en el párrafo anterior, el cómputo de esos 7 días hábiles quedará en suspenso, volviéndose a retomar el día siguiente a la recepción de respuesta por parte de la persona informante.

4.2.3. Apertura del expediente

Servicios corporativos abrirá expediente a la comunicación recibirá y lo asignará a una persona en función de la materia y ámbito concreto afectado por la Comunicación (gestoras delegadas). En todo caso, Servicios Corporativos podrá acceder en todo momento a la información y documentación relacionada con la denuncia.

La tramitación del expediente no podrá exceder del plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la recepción de la Comunicación. En casos de especial complejidad que requieran una prórroga, este plazo podrá ampliarse hasta tres (3) meses adicionales.

4.2.4. Diligencias de investigación

La persona que gestione el expediente planificará, llevará a cabo y documentará en el expediente todas las diligencias de investigación que considere oportunas para comprobar la veracidad de los hechos relatados.

Entre otras medidas, podrá:

- Identificar la legislación y/o normativa interna aplicable
- Realizar entrevistas con la persona informante, con las personas mencionadas en la comunicación o con personal de Irontec
- Recabar toda la información o documentación que estime necesaria a cualesquiera de la Dirección de la entidad
- Acceder a los sistemas informáticos y dispositivos de Irontec (por ejemplo, portátiles, cuentas de correo, etc.), dentro de los límites establecidos en la normativa laboral y la normativa de protección de datos que resulte de aplicación.

Si fuera preciso, la persona que gestione el expediente podrá contar con ayuda para llevar a cabo las diligencias de investigación pero, en todo caso, deberá respetar los principios establecidos en este documento.

La persona afectada por la comunicación será informada de los hechos que se le atribuyen, si bien esta información se proporcionará en el momento y en la forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación.

- No se le comunicará la identidad de la persona informante ni tendrá acceso a la comunicación.
- Tendrá derecho a ser oída en cualquier momento con el objeto de exponer su versión de los hechos y aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia.
- Se le deberá informar de la posibilidad de comparecer asistido por un abogado.

4.2.5. Resolución del expediente

Una vez finalizadas las diligencias de investigación, la persona que gestione el expediente podrá elaborar un Informe por escrito¹, a trasladar al Director Corporativo, y que contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Hechos relatados en la denuncia
- Diligencias de investigación practicadas durante la instrucción del expediente
- Resultados de las diligencias de investigación practicadas
- Valoración de los hechos comunicados
- Conclusiones

¹ No obligatorio

Servicios Corporativos, en sus reuniones periódicas, decidirá sobre la resolución de los expedientes con las diligencias de investigación finalizadas, acordando:

- I. **Archivar** la denuncia cuando, tras la oportuna investigación, considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos comunicados, o éstos estén incluidos dentro del alcance del Canal de Denuncias
- II. **Proponer medidas disciplinarias** a adoptar. Cuando los hechos comunicados haya quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el alcance:
 - A. Formulará una propuesta de resolución a la persona informante, por escrito y debidamente justificada, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar
 - B. Analizará o iniciará un expediente disciplinario
 - C. Si el vínculo contractual con la parte denunciada tuviera naturaleza mercantil, o si en cualquier caso fuera necesario el inicio de acciones de índole judicial, solicitará asesoramiento legal, para el ejercicio de las medidas oportunas (de índole contractual, administrativo o penal, según corresponda).

Tanto la persona informante como la/s persona/s a la/s que se refiere la denuncia podrán formular alegaciones en relación con las decisiones adoptadas, quedando en manos de la persona que gestione el expediente la decisión de revisarlas, si considera que existen motivos para ello.

4.2.6. Tiempos de conservación de datos, supresión

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las infracciones normativas incluidas en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento, procediéndose, en su caso, a su supresión. Se suprimirán los datos personales que se hubieran comunicado y que se refieran a conductas que no estén en dicho ámbito de aplicación. Si se acreditara que la información comunicada no es veraz, se procederá a su inmediata supresión desde el momento que se tenga conocimiento de esta circunstancia.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubieren iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a la supresión de los datos salvo que la finalidad de conservación responda a dejar evidencia sobre el funcionamiento del sistema.

En ningún caso los datos personales relativos a infracciones recibidas y a las investigaciones internas podrán conservarse por un periodo superior a diez años.

5. Referencias

Política de Responsabilidad Social Corporativa y Tecnológica // RSC - RST

Protocolo ante situaciones de acoso

6. Histórico de revisiones

VERSIÓN	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS FRENTE A LA VERSIÓN ANTERIOR

Irontec-

Uribitarte Kalea 6, 2º 48001 Bilbao — +34 944 048 182 — www.irontec.com

[Linkedin](#) — [Twitter](#) — [Github](#)

