

PROTOCOLO DEL CANAL DE
DENUNCIAS DE ASOCIACIÓN
ONCOLÓGICA EXTREMEÑA



Asociación Oncológica Extremeña

10/09/2024

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	FINALIDAD	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	PRINCIPIOS BÁSICOS	7
5.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
6.	EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE COMUNICAR.....	7
7.	MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS	8
8.	CONTENIDOS Y DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS DENUNCIAS 8	
9.	CONFIDENCIALIDAD.....	9
10.	PROTECCIÓN DE DATOS	11
11.	PROTECCIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE	11
12.	TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS	11
12.1.	Recepción, clasificación y gestión de las denuncias	12
12.2.	Instrucción del expediente.....	12
12.3.	Comunicación a las personas afectadas	13
13.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	14

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Interno de Información, conocido como Canal de Denuncias, es un procedimiento establecido para asegurar el cumplimiento del Código Ético dentro de la Asociación Oncológica Extremeña (AOEX), conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, que regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y combate la corrupción.

La colaboración del personal de AOEX, así como de proveedores, voluntarios/as y socios/as, entre otros miembros vinculados a la organización, es crucial para detectar y prevenir conductas irregulares o ilícitas que puedan comprometer el cumplimiento de los valores, principios y legislación aplicable a la organización.

Este protocolo tiene como objetivo informar a los destinatarios mencionados sobre el funcionamiento del Canal de Denuncias. La recepción y gestión de las denuncias será responsabilidad de personal de Secretaría, mientras que la investigación será realizada por un instructor designado por la Dirección de AOEX, quien podrá ser personal interno o externo a la organización. Esto garantiza un proceso con el máximo nivel de transparencia e imparcialidad. Ambos órganos se asegurarán de preservar la confidencialidad y/o anonimato de la persona denunciante, así como de evitar represalias y otras consecuencias negativas para ella o cualquier otra persona de su entorno en relación con la denuncia presentada.

2. FINALIDAD

El Canal de Denuncias se crea no solo para cumplir con el requisito legal establecido por la Directiva 2019/1937 de 23 de octubre, sino también para permitir que tanto el personal de la organización como otras personas externas puedan informar sobre incumplimientos de normas, ya sean impuestas por la ley o establecidas voluntariamente por la empresa para cumplir con sus principios y objetivos.

Este Canal de Denuncias se aplica tanto a las personas trabajadoras como a terceros, quienes pueden actuar como denunciante. Generalmente, las personas

denunciantes prefieren utilizar canales internos, es decir, dentro de la propia organización. Por lo tanto, los principales objetivos de la Directiva 2019/1937 son:

- Proteger legalmente a las personas que denuncian incumplimientos y que podrían enfrentar represalias de diversas formas, como despidos, cambios en su puesto de trabajo o pérdida de contratos si son proveedores.
- Promover el uso de esta herramienta de comunicación a nivel europeo.

Las denuncias pueden ser anónimas o identificables, pero en ambos casos el procedimiento debe ser confidencial para quienes participen en él, y la organización está obligada a garantizar protección legal y evitar cualquier tipo de represalia.

Una infracción se define como cualquier incumplimiento de la legalidad o de las normas internas de la organización, incluyendo su Código Ético, las Políticas relacionadas y los procedimientos establecidos.

La persona denunciante recibirá información sobre la tramitación de su denuncia, los avances o el archivo por falta de pruebas en un plazo máximo de tres meses. Este plazo podrá extenderse hasta seis meses si las circunstancias o la complejidad del caso lo requieren.

Anualmente se elaborará un informe sobre los procedimientos de denuncias internas, el cual será accesible para el personal y terceros, y se destacará en los ciclos formativos sobre ética e integridad.

Además, el procedimiento garantiza la protección de los derechos de la persona afectada por la denuncia (la persona denunciada), incluyendo la protección de su reputación y la confidencialidad de su identidad, así como el derecho a la defensa, el acceso al expediente, ser escuchado y el derecho a la tutela judicial efectiva.

3. DEFINICIONES

- Infracciones. Cualquier acción, omisión o conducta que contravenga las normativas internas de la Asociación, así como las leyes, reglamentos y políticas aplicables, y que pueda afectar negativamente la integridad, el funcionamiento o la reputación de la Asociación, así como el bienestar de los pacientes, empleados, voluntarios, y otras personas relacionadas con la organización.

Tendrán la consideración de conductas susceptibles de ser denunciadas, entre otras, las siguientes:

- Acoso, conductas hostiles u ofensivas-
 - Actuaciones ilícitas en las relaciones con proveedores y compras.
 - Actuaciones vinculadas con la corrupción pública y privada.
 - Apropiación Indevida y Desvío de Recursos.
 - Blanqueo de Capitales.
 - Aspectos que supongan una vulneración de la normativa fiscal y contable.
 - Conflicto de Intereses.
 - Divulgación de secretos de empresa.
 - Falsificación de documentación, contratos, informes o registros.
 - Vulneración de derechos de empleados, incumplimientos del convenio colectivo aplicable.
 - Violación de la seguridad de los sistemas de información.
 - Aquellos que supongan conductas e irregularidades impropias y contrarias a los valores y principios éticos de AOEX.
 - Cualquier comportamiento que pudiera contravenir la normativa aplicable, así como los procedimientos internos establecidos en el seno de la organización.
- Información sobre infracciones. La información, incluidas las sospechas razonables, sobre infracciones reales o potenciales que hayan ocurrido o puedan ocurrir en la organización donde trabaja o ha trabajado la persona denunciante, o en cualquier otra organización con la que haya tenido contacto laboral; así como sobre intentos de encubrir dichas infracciones.
 - Denuncia o denunciar. Comunicación formal o informal en la que una persona informa sobre la existencia de un posible incumplimiento, irregularidad, o acto ilícito.
 - Denuncia interna. Comunicación formal o informal realizada por una persona que trabaja dentro de una organización, informando sobre posibles

irregularidades, infracciones, o comportamientos inadecuados que ocurren dentro de dicha organización.

- Denuncia externa. Comunicación formal realizada por una persona o entidad que informa a autoridades o entidades externas sobre posibles irregularidades, infracciones o comportamientos inadecuados que ocurren fuera de su ámbito inmediato.
- Revelación pública o revelar públicamente. La puesta a disposición del público información sobre infracciones.
- Persona denunciante. Persona física que divulga públicamente información sobre infracciones obtenidas en el contexto de sus actividades laborales.
- Persona facilitadora. Persona física que proporciona apoyo a una persona denunciante durante el proceso de denuncia en un entorno laboral, y cuya asistencia debe ser confidencial.
- Contexto laboral. Las actividades laborales actuales o anteriores en el sector público o privado mediante las cuales las personas pueden acceder a información sobre infracciones, y en las que podrían enfrentar represalias si divulgan dicha información.
- Persona afectada. Persona física o jurídica mencionada en la denuncia o revelación pública como la que se le atribuye la infracción o con la que se vincula la infracción.
- Represalia.
- Cualquier acción u omisión, directa o indirecta, en un contexto laboral, que sea consecuencia de una denuncia o revelación pública y que cause o pueda causar daños injustificados a la persona denunciante.
- Seguimiento. Cualquier acción llevada a cabo por el destinatario de una denuncia o por la autoridad competente para evaluar la exactitud de las alegaciones presentadas en la denuncia y, de ser necesario, resolver la infracción denunciada. Esto puede incluir investigaciones internas, acciones judiciales, medidas para recuperar fondos o el archivo del procedimiento.

<p>Asociación Oncológica Extremeña</p>	PROTOCOLO
	CANAL DE DENUNCIAS

- Respuesta.
- La información proporcionada a las personas denunciantes sobre las medidas previstas o adoptadas para gestionar la denuncia y los motivos detrás de dichas acciones.
- Autoridad competente. Toda autoridad nacional encargada de recibir denuncias, responder a las personas denunciantes y realizar el seguimiento correspondiente.

4. PRINCIPIOS BÁSICOS

Los principios que guían el funcionamiento y la gestión del Canal de Denuncias de AOEX son los siguientes:

- Transparencia y accesibilidad. El Canal de Denuncias de AOEX será accesible públicamente a través de la página web de la organización.
- Confidencialidad. Compromiso firme de garantizar la confidencialidad durante todo el proceso, protegiendo la identidad de las personas que utilicen el Canal y el contenido de sus comunicaciones y declaraciones.
- Buena Fe. Las comunicaciones realizadas a través del Canal de Denuncias deberán ser hechas con honestidad y con la convicción de que su contenido es verdadero y exacto. Se considerarán veraces, completas y precisas, incluso si más adelante se determina que el contenido era incorrecto o ambiguo.
- Objetividad e Imparcialidad. Todas las comunicaciones realizadas y recibidas por AOEX a través de su Canal de Denuncias serán tratadas y gestionadas con los mismos criterios, sin importar quién las haga o sobre quién versen. No se establecerán diferencias ni privilegios basados en las circunstancias personales ni en la posición jerárquica o funcional de las personas involucradas en la organización.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplica a las denuncias presentadas por personas trabajadoras de AOEX, así como por proveedores o terceras personas, estén o no vinculadas a la organización, en adelante denominadas personas denunciantes o informantes.

Las denuncias pueden referirse a cualquier acción, conducta o comportamiento que se considere en contra del cumplimiento normativo y de las políticas internas de AOEX.

No se tramitarán a través del Canal y serán archivadas las denuncias relacionadas con consultas, dudas o quejas sobre situaciones laborales que no constituyan una irregularidad según el Código Ético.

6. EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE COMUNICAR

El artículo 31 bis del Código Penal establece que los Canales de Denuncia son un requisito esencial para evaluar la efectividad de los sistemas de compliance. Esto obliga a las organizaciones a imponer la responsabilidad de informar sobre posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de supervisar y garantizar el cumplimiento del modelo de prevención.

Por lo tanto, enfatizamos que todos los miembros de AOEX, independientemente de su cargo o funciones, así como sus socio/as, proveedores y voluntario/as, tienen el derecho de comunicar a través del Canal de Denuncias de AOEX, tan pronto como sea posible, cualquier irregularidad o sospecha fundada de incumplimiento de los principios, disposiciones, directrices y deberes establecidos en su Código Ético, especialmente si se trata de actos ilícitos o delictivos.

El incumplimiento de la obligación de denunciar se considerará una falta muy grave en el régimen disciplinario de AOEX.

7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS

A fin de garantizar la mayor confidencialidad de la persona denunciante, así como de la información y/o documentación que se aporte con las denuncias, estas se interpondrán a través de la cumplimentación de un formulario incluido en la web de AOEX (<https://aoex.es/>) o a través de la siguiente dirección de correo electrónico canaldedenuncias@aoex.es

Este formulario y esta dirección de correo electrónico permiten presentar denuncias de manera confidencial y/o anónima, y cuenta con medidas de seguridad

<p>Asociación Oncológica Extremeña</p>	PROTOCOLO
	CANAL DE DENUNCIAS

avanzadas que aseguran la absoluta confidencialidad de la información y los datos proporcionados.

En dicho formulario debe constar como mínimo un correo electrónico para llevar a cabo las notificaciones que sean necesarias en cuanto a la denuncia presentada por la persona afectada.

8. CONTENIDOS Y DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS DENUNCIAS

La persona que presente una denuncia debe proporcionar la información necesaria al formulario a la dirección de correo electrónico habilitados para tal fin, con el objetivo de recopilar los datos necesarios para su gestión y un análisis exhaustivo del problema. Se recomienda a la persona informante identificarse o, al menos, proporcionar datos de contacto para poder comunicarse con ella si es necesario.

Tanto en el momento de la identificación como en cualquier momento posterior, se aplicará la normativa nacional y comunitaria sobre protección de datos personales, en particular, el Reglamento (UE) 679/2016 de protección de datos personales de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía.

La información que la persona informante debe aportar incluye:

- Relación con la empresa: empleado/a, socio/a, voluntario/a, proveedor/a u otros.
- Fecha de la incidencia.
- Descripción detallada y exhaustiva de los hechos denunciados.
- Indicación de la existencia de testigos, y si es posible, identificarlos.
- Adjuntar y explicar las evidencias, si las hay.

Si la denuncia se realiza sin incluir ningún dato identificativo adicional, se informará sobre el progreso del seguimiento a través del correo electrónico con el cual se identificó la persona que interpuso la denuncia, siempre que sea posible y se garanticen los principios de confidencialidad.

La normativa nacional y comunitaria sobre protección de datos personales será aplicable tanto en el momento de la identificación como en cualquier momento posterior, en particular, el Reglamento (UE) 679/2016 y la Ley Orgánica 3/2018.

9. CONFIDENCIALIDAD

El acceso a los datos de la persona denunciante o a cualquier otra información relacionada con la denuncia estará restringido exclusivamente al personal de Secretaría, en concreto a Ana María Silverio, quien, como Gestora del Canal se encarga de recibir y gestionar las denuncias, actuará como intermediaria entre la Dirección, transmitiendo el contenido de la comunicación pero sin revelar los datos personales del informante, y al instructor o responsable de la investigación, quien ha sido designado por la Dirección de AOEX para investigar los hechos denunciados, Raquel Cano, Directora Técnica y Coordinadora de Trabajo Social.

Sin embargo, la comunicación a terceros será permitida en los siguientes casos:

- Si la denuncia resulta ser falsa, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.
- En caso de que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Administraciones Públicas competentes en las acciones comunicadas, Tribunales de Justicia u otros órganos jurisdiccionales requieran la identificación.
- Si es imprescindible para la investigación de la propia denuncia.

Se mantendrá la máxima confidencialidad y reserva sobre la identidad de la persona denunciante, así como sobre los documentos o cualquier otra evidencia presentada durante el proceso.

Para cumplir con lo anterior, la Dirección tendrá la responsabilidad de adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos relacionados con las personas afectadas por la información proporcionada, en especial la persona que haya informado de los hechos, si se hubiera identificado.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de los intervinientes en el procedimiento se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

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.

No obstante lo anterior, tras la reforma contenida en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se reconoce expresamente la licitud de las denuncias internas anónimas en su art. 24, donde se establece que *“será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad de Derecho privado, incluso anónimamente, la comisión en el seno de la misma o en la actuación de terceros que contratasen con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable”*. Asimismo, la Norma UNE 19601 (Sistemas de Gestión de Compliance Penal), establece que el Canal de Denuncias *“deberá permitir la realización de comunicaciones de manera anónima o confidencial”*.

11. PROTECCIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Se asegura a todas las personas que denuncien de buena fe que AOEX no tomará ninguna medida que pueda perjudicar su carrera profesional, ni antes, durante, ni después de la recepción de la denuncia. Esto incluye evitar la terminación de la relación

laboral o profesional con la organización, así como cualquier otra consecuencia negativa para la persona trabajadora o su entorno. Sin embargo, la protección de la persona denunciante no la exime de las responsabilidades que pueda tener por hechos distintos a los que son objeto de la denuncia.

Aquellas personas que presenten denuncias falsas o con el único propósito de dañar la reputación de AOEX o de cualquiera de sus profesionales, y lo hagan de mala fe, estarán sujetas a los procedimientos y sanciones disciplinarias correspondientes, de acuerdo con la legislación laboral vigente y el convenio colectivo aplicable.

12. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

12.1. Recepción, clasificación y gestión de las denuncias

La denuncia será recibida por la Gestora del Canal, quien se encargará de clasificarla, tramitarla y enviar el correspondiente acuse de recibo. La persona que presenta la denuncia podrá identificarla y solicitar información sobre su estado. La Gestora del Canal deberá enviar el acuse de recibo en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de recepción, a menos que esto pueda comprometer la confidencialidad de la comunicación. Si es necesario, se solicitará a la persona denunciante información adicional para aclarar aspectos clave de la denuncia y determinar si puede continuar con la investigación. Si en un plazo de 15 días naturales la persona informante no proporciona la información requerida ni corrige los defectos señalados, se procederá al archivo de la denuncia sin iniciar la investigación.

Si la Gestora del Canal considera que no hay indicios suficientes para continuar con la denuncia, esta será archivada. De igual manera, si la persona denunciante no proporciona la información solicitada y no es posible obtenerla por otros medios, la denuncia será archivada. Si en el futuro se obtienen los datos necesarios, nuevos indicios o información adicional, será necesario abrir un nuevo expediente.

En los demás casos, tras un análisis preliminar de la denuncia, la Gestora del Canal podrá:

1. Archivar la denuncia sin iniciar una investigación y cerrar el expediente si:

- La comunicación no cumple con los requisitos mínimos formales para su tramitación.
- No hay indicios razonables de que la conducta represente una infracción.
- La comunicación es una duda, consulta o queja (por ejemplo, sobre una situación laboral o características de un producto) que no constituye una infracción.
- El contenido de la denuncia no resulta relevante.

2. Admitir la denuncia a trámite de investigación.

La Gestora del Canal remitirá a AOEX toda la información y documentación recopilada, excluyendo los datos personales de la persona denunciante.

En ambos casos, se informará a la persona denunciante sobre el estado de su comunicación.

12.2. Instrucción del expediente

Una vez que la denuncia ha sido aceptada para su investigación, la Gestora del Canal comunicará esta información a la Dirección, la cual, en un plazo máximo de 10 días naturales, designará a la persona responsable de la investigación o a la persona instructora encargada de llevar a cabo las acciones necesarias para esclarecer los hechos y determinar a las personas responsables.

La elección de la persona instructora, que podrá ser interna o externa a la organización, se hará en función de su idoneidad, considerando su conocimiento, formación y habilidades comunicativas que faciliten un entorno adecuado y condiciones favorables para quienes denuncian y/o son denunciadas.

La persona instructora podrá realizar entrevistas personales, revisar informes o evaluaciones de desempeño, registros, realizar visitas u utilizar cualquier otro medio para esclarecer los hechos.

El plazo máximo para concluir las investigaciones no podrá exceder de tres meses a partir de la recepción de la denuncia, o, si no se emitió un acuse de recibo a la persona informante, tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después

	PROTOCOLO
	CANAL DE DENUNCIAS

de realizada la denuncia. En casos de especial complejidad, este plazo podrá extenderse por un máximo de tres meses adicionales.

La persona instructora remitirá la información al Ministerio Fiscal de forma inmediata si los hechos pudieran constituir un delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

12.3. Comunicación a las personas afectadas

Al inicio de la investigación, la persona encargada se pondrá en contacto con las personas involucradas, siempre que sea posible, para informarles sobre los hechos que se les imputan, la posible calificación de los mismos y las eventuales consecuencias. Además, se identificará como la persona responsable de la investigación de la supuesta incidencia.

Si varias personas resultan responsables de los hechos, las entrevistas se realizarán de manera separada, pero de forma simultánea, para evitar que se comuniquen entre sí.

En ese mismo acto, la persona instructora invitará a la posible persona responsable a presentar su versión de los hechos y a aportar las pruebas que considere necesarias para su defensa.

13. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este protocolo se revisará y actualizará de manera continua, realizando modificaciones siempre que se identifique la posibilidad de alguna mejora.