

# Política del sistema interno de información y defensa del informante.

SMART DELIVERY  
ROUTES SOCIEDAD  
LIMITADA

febrero 2024

## Política del sistema interno de información.

### 1.- Compromiso.

La organización SMART DELIVERY ROUTES SOCIEDAD LIMITADA., ha asumido el reto que ha lanzado la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, Ley 2/2023) y la Directiva de la UE 2019/1937 (en adelante, Directiva 2019/1937) relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Para dar cumplimiento al artículo 5 de la Ley 2/2023, concretamente a su apartado 2h, se crea este documento que servirá para concretar la políticas que debe seguir el sistema interno de información.

### 2.- Concepto.

El sistema interno de información (en adelante canal de denuncias) es una plataforma a través del cual la plantilla de una empresa, sus clientes, proveedores u otras partes interesadas pueden informar de manera confidencial y segura sobre conductas éticamente cuestionables o que colisionen con el Derecho de la Unión Europea. Este canal ético proporciona una vía para denunciar prácticas indebidas sin temor a represalias.

El canal de denuncias se asienta sobre los siguientes principios:

**Confidencialidad:** Los canales de denuncias deben garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por las personas informantes. Esto es crucial para fomentar la denuncia de prácticas indebidas sin el temor a represalias.

**Accesibilidad:** El canal de denuncias debe ser accesible y fácil de usar para todas las personas susceptibles de emplearlo. Existen varias formas de publicitarlo: enlace desde la web de la empresa, sistema intranet o código QR, entre otras. En este caso para la empresa SMART DELIVERY ROUTES SOCIEDAD LIMITADA., se ha escogido el formato web.

**Protección contra represalias:** Las empresas deben tener políticas en vigor para proteger a los informantes contra represalias. Esto puede

incluir medidas como mantener la confidencialidad, proporcionar canales seguros para la presentación de informes y establecer procedimientos para abordar y resolver las quejas. El sistema debe cumplir con las prerrogativas dispuestas en La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Investigación imparcial:** Las organizaciones deben llevar a cabo investigaciones imparciales y completas de todas las denuncias que reciban. Deben generar un expediente mínimo que permita determinar en primera instancia y a nivel interno (dentro de la empresa) la gravedad de los hechos denunciados a fin de obrar en consecuencia y trasladar el expediente a las autoridades si fuera necesario.

**Comunicación y sensibilización:** Las empresas deben comunicar claramente la existencia y la importancia de los canales de denuncias a todos los miembros de la organización. La sensibilización sobre la ética empresarial y la disponibilidad de estos canales puede ayudar a prevenir prácticas indebidas.

El canal de denuncias incorporado por esta empresa cumple todas las exigencias legales citadas. A continuación se responden algunas preguntas relacionadas con su uso y destino.

### **¿Cómo y cuándo debe usarse el canal de denuncias?**

El canal de denuncias es una herramienta destinada a la comunicación de infracciones del Derecho de la Unión Europea (artículo 2 de la Ley 2/2023). Por tanto no debe emplearse como “buzón de sugerencias” ni para reclamar a la empresa reivindicaciones laborales.

Las fronteras entre lo que se debe o no comunicar a través del canal de denuncias son difusas, por lo que la empresa deberá obrar en consecuencia y con proporcionalidad cuando gestione expedientes iniciados a través de denuncias presentadas en el canal.

### **¿Cuál es el alcance del canal de denuncias?**

Citamos algunos ejemplos para el adecuado uso del canal de denuncias:

### **Sí puedo comunicar...**

- Sospechas o testimonios de la comisión de delitos penales, infracciones fiscales o administrativas por parte de la empresa o de determinados compañeros/as de trabajo.
- Sospechas o testimonios de la existencia de prácticas que permitan o impliquen blanqueo de capitales.
- Situaciones de acoso sexual o mobbing laboral que pueda padecer en primera persona o del que haya tenido conocimiento.
- Cualesquiera otro comportamiento o acción que infrinja una norma a la que se vea sometida la empresa o su plantilla.

### **No debo usar el canal para...**

- Realizar sugerencias laborales, de mercancías, solicitud de permisos, etc.
- Solicitar mejoras profesionales o de las condiciones de trabajo.
- Trasladar denuncias dolosamente falsas.

Se advierte de que el uso inadecuado del canal de denuncias podría conllevar sanciones disciplinarias, toda vez que se trata de una herramienta que pretende proteger los intereses de todos los entes que rodean a una empresa, así como a esta misma.

Cada denuncia recibida implica la realización de una serie de diligencias que requieren recursos principalmente personales por parte de la empresa, por lo que el uso de este canal de denuncias debe ser responsable.

### **¿Dónde se encuentra alojado nuestro canal de denuncias?**

Esta empresa ha ubicado el canal de denuncias en su página web. La ubicación y existencia del canal de denuncias debe estar presente en la documentación oficial que emplee la empresa en sus contrataciones y en general debe ser accesible para cualquier persona que quiera emplearlo.

## **¿Nuestro canal cumple con las exigencias legales?**

Sí, esta empresa cuenta con un canal de denuncias contratado a un proveedor externo especializado en la materia. El canal de denuncias permite registrar denuncias, adjuntar pruebas en cualquier formato, mantener la confidencialidad de la persona denunciante y la protección de los datos revelados con motivo de las denuncias que se presenten.

## **¿Qué sucede después de presentar una denuncia?**

Tras recibir la denuncia, la empresa activará el Procedimiento interno de Gestión de Informaciones regulado en el artículo 5 apartado 2.i de la Ley 2/2023 que se encuentra también disponible para cualquier persona que quiera consultarlo.

Este procedimiento regula los tiempos y actuaciones necesarias para gestionar la denuncia y dar cumplimiento a la normativa aplicable.

Cada denuncia recibida a través del canal generará un expediente que deberá concluir con un informe final que razonadamente exprese las medidas adoptadas por la empresa respecto a los hechos denunciados.

Cada expediente conlleva una instrucción que como mínimo deberá recopilar la ratificación de la denuncia en un plazo de siete días con su admisión a trámite o inadmisión.

La admisión a trámite conlleva la apertura de un procedimiento de instrucción que comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de esta, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación..

En caso de que la persona denunciante se haya identificado, se contactará con ella a fin de que ratifique y en su caso amplíe la información contenida en su comunicación. Esta diligencia deberá realizarse en el plazo de siete días desde que se abra el expediente.

Si la persona denunciante no ha revelado su identidad, se le indicará por el Chat del canal de denuncias la posibilidad de ampliar y ratificar la información que ha aportado. Esta diligencia deberá realizarse en el plazo de siete días desde que se abra el expediente.

### **¿Nuestro canal de denuncias está actualizado?**

La empresa será informada por el proveedor del servicio de cuantas actualizaciones requiera la herramienta o los procedimientos vinculados a su uso, a fin de que en todo caso el canal de denuncias se amolde a las exigencias legales.

### **¿Quién puede reclamar información sobre los expedientes iniciados por la empresa?**

Las personas que realicen denuncias dispondrán de un código personal e intrasferible que les dará acceso al expediente. Este código debe guardarse celosamente ya que es la única forma de acceder al expediente de la denuncia sin perder el anonimato.

Cuando la persona denunciante no quiera mantener su anonimato, podrá dirigirse a la persona gestora del canal de denuncias a fin de informarse personalmente sobre el expediente iniciado a partir de su denuncia.

Por parte de la empresa, será el/la gestor designado/a quien en primera instancia reciba la denuncia e iniciará el procedimiento creado a tal efecto para gestionarla. En función de la temática, casuística y complejidad de la denuncia, podrán participar en el expediente de denuncia otros agentes: consultora externa, Representación Legal de las Personas Trabajadoras u otros cargos de la empresa.

Todas las personas que participen en la tramitación de este tipo de expedientes estarán sujetos a un compromiso de confidencialidad.