

Candelita

Entidad de utilidad pública

Procedimiento y uso del canal de denuncias



Sistema de Información Interno: Canal de Denuncias

Preámbulo

El 21 de febrero de 2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado 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, entrando en vigor 20 días después y dando respuesta a la obligación de transponer la directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (“Directiva de Whistleblowing”).

Mediante esta directiva, se refuerza la cultura del cumplimiento de la ley que lucha contra la corrupción protegiendo a las personas que informen sobre infracciones conocidas en el contexto laboral o profesional, implementando sistemas internos de Información con una tramitación efectiva, integrados en un único Sistema Interno de Información, garantizando así la recepción y tramitación de todas las comunicaciones, preservando la confidencialidad, ofreciendo la posibilidad de ser informantes anónimos y exigiendo una serie de medidas de protección para todas/os las/os informantes.

Objeto

La finalidad del presente documento es adaptar el **Sistema de Información Interno** de la asociación tal y como indica la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Procedimiento de funcionamiento y gestión del Canal de denuncias:

A. Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en CANDELITA. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se ha habilitado un canal de comunicación llamado **Canal de Denuncias** para el envío de denuncias ante la certeza o sospecha fundada de que se esté cometiendo una conducta ilícita en el seno de Candelita. Podrán utilizar este canal de comunicación todos los grupos de interés de la asociación: plantilla, personas voluntarias y personas participantes.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por alguna persona relacionada con la organización o por la propia entidad. Información relacionada con actuaciones con relevancia penal o que infrinjan el Código Ético de la Entidad o el Derecho de la Unión Europea, podrán las/los informantes trasladar de forma confidencial dicha comunicación al objeto de que sea investigada, constituyendo un medio eficaz el Canal de Denuncias para prevenir y luchar contra dichas conductas y anticipar o mitigar sus consecuencias.

B. Gestión del sistema

B.1: Herramienta informática

Candelita cuenta con la colaboración de la empresa Woffu que provee la herramienta informática para el Canal de Denuncias. La gestión del sistema en relación con la integración en la página web de Candelita, la configuración de la interfaz dentro de las características técnicas de la herramienta de software de Woffu, lo realizará el soporte informático de Candelita dando soporte técnico sobre el funcionamiento tecnológico del Sistema de Información Interno y, por ende, del Canal de Denuncias. Si hubiera fallo técnico en el servicio en las situaciones en las que no se pudiera utilizar la herramienta online del Canal de Denuncias, el soporte informático de Candelita se pondría en contacto con la empresa Woffu, proveedor de la herramienta informática para dar una pronta solución.

Si el/la informante no quisiera informar de la infracción por el Sistema Interno de Información mediante los canales de comunicación que ofrece Candelita, la ley 2/2023 ampara y establece que el/la informante puede interponer la denuncia de manera externa ante la oficina de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) de las autoridades autonómicas competentes.

B.2: Responsable/s del Sistema

El/La Responsable del Canal (es el Comité de Compliance, a través de las personas sobre la que se delegan facultades) serán los/las encargados de la recepción, gestión y tramitación de las comunicaciones internas una vez haya tenido lugar el estudio de viabilidad.

Son dos personas del Comité de Compliance las encargadas de la recepción, gestión y tramitación de comunicaciones, con el objetivo de prever situaciones de enfermedad, periodo vacacional y demás circunstancias que puedan surgir, y así, asegurar la detección de la recepción de la denuncia, el acuse de recibo y la apertura legal de expediente si procediera.

Las decisiones adoptadas sobre la apertura o no de expediente de investigación recaerán en la decisión colegiada de los miembros del Comité de Compliance como Responsable del Sistema, por mayoría simple de los votos. La designación del Comité de Compliance como Responsable del Sistema, así como la de los miembros en cuyas personas se delegan las facultades mencionadas compete a la Junta Directiva de Candelita.

B.3: Registro de informaciones

De acuerdo con las previsiones del artículo 26 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, Candelita dispondrá de un registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en esta ley.

C. Principios

Accesibilidad:

El canal de denuncias debe ser accesible, abierto y público en la página web de la organización y, además, se pueden utilizar otras vías para aquellos grupos de interés que no tienen fácil acceso a internet, como pueden ser buzones físicos, teléfono e incluso

encuentros presenciales de la persona informadora con las personas responsables del canal o también con las personas representantes autorizadas del canal. Es importante que cualquier medio que se utilice pueda garantizar la confidencialidad de la persona informadora.

Es conveniente recordar que si no se quisiera utilizar el Canal de Denuncias del Sistema de Información Interno de Candelita para denunciar una acción irregular o ilegal que se ha producido en la asociación, se vuelve a poner de nuevo en conocimiento de la o las personas informantes que podrán dirigir sus denuncias directamente o tras comunicación previa en el Sistema Interno de Información a la oficina de la **Autoridad Independiente de Protección del Informante** (A.A.I.) ante las autoridades autonómicas competentes.

Transparencia:

Esta política será pública. Se informará a la plantilla así como a los grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

Anonimato:

Las denuncias se podrán formular de manera anónima.

Candelita se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleada/o o miembro del órgano de gobierno de la asociación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Confidencialidad:

La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

El Sistema Interno de Información incorpora mecanismos que garantizan la confidencialidad de todas las informaciones, y ofrece un espacio de comunicación seguro.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Buena fe:

La posibilidad de que las denuncias sean anónimas podría facilitar que la organización reciba información de personas que pueden tener miedo a represalias. No obstante, para evitar la posible recepción de denuncias de mala fe, es muy importante que el canal de denuncias permita mantener el diálogo con la persona informadora para poder solicitar y recibir información adicional que sea requerida para el proceso de investigación, manteniendo en todo momento el anonimato, por lo que además de plataformas anónimas en la web de la organización, también se podrán habilitar otros espacios o encuentros de intercambio.

Es importante que exista un único espacio donde se acaben registrando dichas denuncias y solo a partir de ese espacio se mantenga un histórico fiel y fiable.

Objetividad e imparcialidad:

En todos los casos se debe garantizar la independencia e imparcialidad de todas las personas que participan en la gestión de las denuncias a la hora de emprender cualquier tipo de acción.

Es imprescindible, por tanto, que la persona o personas designadas para cada una de las fases del proceso (recepción, investigación y resolución) puedan tomar decisiones de manera independiente.

Para ello, debe haber necesariamente un compromiso de la Junta Directiva y la Dirección con la transparencia e importancia del canal de denuncias.

Eficiencia:

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible y en cualquier caso se respetarán los plazos establecidos por ley, acordados en 7 días naturales tras la recepción y devolución de acuse de recibo.

En el plazo máximo de 3 meses se debe de iniciar el proceso de actuación.

No obstante, Candelita se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

a. **Solicitudes de datos de carácter confidencial:** en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.

b. **Solicitudes maliciosas** que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimarán su seguimiento y se informará a la emisora/or de los motivos de la desestimación.

Candelita se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

C. Procedimiento

Acceso: Candelita habilitará un sistema visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este sistema tendrán acceso exclusivamente la o las personas del comité de compliance designadas por la junta directiva de Candelita para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

Recepción de la denuncia por parte del órgano designado: Se deberá hacer constar fecha de recepción, forma y contenido. Se abrirá, para cada denuncia recibida, número de expediente que permita su control y seguimiento.

Análisis de pertinencia: Se analizarán los hechos denunciados para determinar si procede continuar la investigación, archivar la denuncia por no existir indicios de delito o de conducta inapropiada o si se traslada a otro órgano competente. (Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito).

Designación del equipo investigador: en caso de que así se considere, se abrirá un expediente de investigación y se establecerán la persona o personas que realizarán la investigación. La designación del equipo investigador se realizará en función de la

tipología o área de la denuncia, y se debe realizar siempre evitando posibles conflictos de interés.

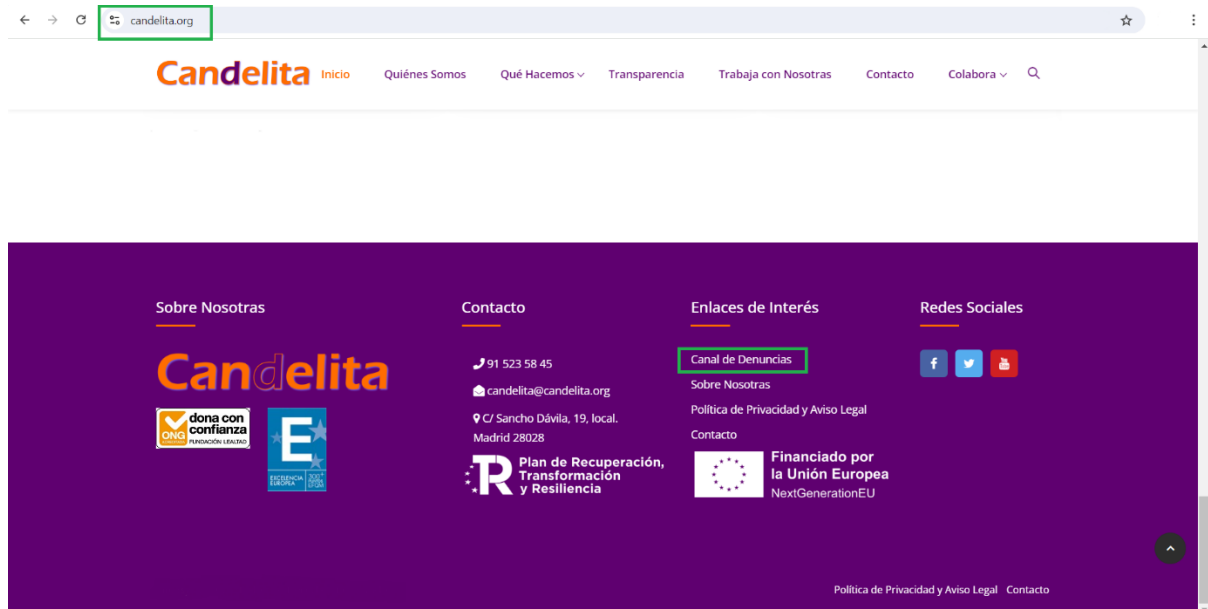
Investigación: Se realizarán entrevistas a las personas implicadas, solicitudes a otras áreas, obtención de información de fuentes externas, etc. Este proceso debe respetar siempre, tanto el derecho a la defensa, en el caso de que exista una denuncia contra una persona concreta, como el principio de confidencialidad respecto a la identidad de la persona informadora y de la denunciada o afectada.

Resolución: Una vez finalizada la investigación, se emitirá un informe con las conclusiones. Este informe se remitirá al órgano que deba resolver la denuncia y a cualquier otro órgano que se establezca en el proceso. Indistintamente de cuál sea el caso, podría existir la obligación de informar a la Junta Directiva de Candelita.

Propuesta de sanción y/o cierre del proceso: Si es pertinente, el órgano que resuelve efectuará una propuesta de sanción y, en el caso de que el hecho denunciado pueda ser constitutivo de delito, se propondrá ponerlo en conocimiento de la fiscalía o el juez. En todo caso, la Junta Directiva deberá estar informada de las conclusiones del proceso de investigación. De manera anual se le remitirá a la Junta Directiva un breve informe donde se exponga el número de denuncias tramitadas, el número de investigaciones finalizadas y el número de denuncias que se han cerrado con sanción, así como clasificadas todas ellas por tipologías, que bien podrían ser estableciendo la temática a la que alude, según la clasificación de riesgos (financiero, estratégico, de reputación, etc.), o bien podrían ser estableciendo si es falta contra procedimientos o normativa propia; incumplimiento del código ético o de conducta; o vulneración de la ley, penal o no. Al ser el máximo órgano de gobierno, más allá de exigir esta rendición de cuentas interna, podrá también requerir más información sobre cualquier caso, si así lo fundamenta, y salvaguardando la confidencialidad pertinente.

Anexo I: ¿Cómo usar el Canal de Denuncias de Candelita?

El/la informador o comunicante podrá acceder al Canal de Denuncias de Candelita a través de la página web de Candelita. Escriba en su navegador www.candelita.org y navegue por la página principal de la asociación Candelita hasta la zona del pie de página de la página principal de Candelita donde aparece Canal de Denuncias. A continuación, haga clic sobre Canal de Denuncias:



Si lo prefiere, puede directamente escribir en su navegador de Internet la siguiente dirección de Internet para proceder a hacer uso del Canal de Denuncias de Candelita:

<https://candelita.org/canal-de-denuncias/>

A continuación, haga clic sobre el botón de Canal de Denuncias que le llevará al formulario online seguro, anónimo y confidencial para proceder a informar:



Dentro del formulario para crear la denuncia, se tendrá que ir completando la información necesaria para comunicar la infracción:

← → ↻ candelita.woffu.com/v2/complaints/new

woffu Consultar una denuncia

Envía una denuncia para la empresa Candelita

● — ● — ●
Crear denuncia Crear contraseña Copiar identificador

Acerca de este canal

Envía tu denuncia de manera segura a través de este formulario. Solo el gestor designado por la empresa podrá verla.

Tu información estará cifrada para garantizar máxima privacidad y seguridad.

Puedes denunciar estos tipos de conductas inapropiadas:

- Competencias desleales
- Irregularidades en contratación pública
- Fraude en impuestos de sociedades

[Ver más](#)

Identificación

Quiero mantenerme anónimo
 Quiero facilitar mis datos

Denuncia

← → ↻ candelita.woffu.com/v2/complaints/new

woffu Consultar una denuncia


Quiero mantenerme anónimo
 Quiero facilitar mis datos

Denuncia

Adjuntos

Añade cualquier documento, foto, etc. que pueda servir de prueba para el informe.

He leído y acepto los [Términos y condiciones](#)

No soy un robot 

Necesitará crear una contraseña y copiar el código de denuncia para entrar en la página de seguimiento de la denuncia:

Envía una denuncia para la empresa Candelita



Crear una contraseña

Necesitas crear una contraseña y copiar el código de denuncia para para entrar a la página de seguimiento de la denuncia. Debes crear una contraseña con al menos 10 caracteres.

Contraseña


 

Envía una denuncia para la empresa Candelita



Copiar el identificador de denuncia

Hemos recibido tu denuncia y la procesaremos en un plazo de 7 días. Esperamos resolver tu denuncia dentro de 3 meses a partir de este proceso.

 Es necesario copiar y conservar el identificador de la denuncia para recibir actualizaciones o agregar más comentarios y documentos

Identificador de la denuncia

 [Copiar identificador](#)

Descargar resumen de la denuncia

[Descargar PDF](#)

Te recomendamos revisar regularmente la página de seguimiento para verificar si hay solicitudes de información adicional.

[Consultar una denuncia](#)

Nota: la imagen de arriba donde aparece el identificador de la denuncia se ha utilizado a modo de ejemplo para la elaboración de estas instrucciones de uso, no contiene ninguna información de ninguna situación real.

CONTROL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
1	12 de febrero de 2024	Primera edición
2	1 de agosto de 2024	Revisión y actualización
3		