

Manual de uso del canal de denuncias

LEY 2/2023 DE PROTECCIÓN A LA
PERSONA INFORMANTE

ÁMBITO MATERIAL

¿Qué se puede denunciar?

-
- 1.- Infracciones del derecho de la Unión Europea. Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937
 - 2.- Infracciones administrativas graves o muy graves
 - 3.- Hechos delictivos

Son ejemplos de estas conductas:

- Fraudes y estafas
- Irregularidades con la Seguridad Social o la Agencia Tributaria
- Malversación
- Blanqueo de capitales
- Situaciones de discriminación o abuso sexual,
- Posibles conductas y comportamientos considerados ilegales con el desempeño del trabajo,
- Presunta gestión lucrativa de recursos de la empresa,



ÁMBITO PERSONAL

¿Quién puede denunciar?

Cualquier persona de la empresa y aquellas personas externas que estén o hayan estado vinculadas o relacionadas a con la misma en un contexto laboral o profesional.

Esto incluye a las personas que participen en procesos de selección o que tengan una relación mediante beca, voluntariado o formación, o personas autónomas.

También accionistas o pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una organización, así como miembros no ejecutivos.

Las personas jurídicas para las que trabaje, o tenga relación laboral, la persona informante están dentro del ámbito personal de la ley.





¿CÓMO HACERLO?

Medios a los que se puede dirigir la información

La persona informante podrá dirigirse a:

SISTEMA EXTERNO

Existe un canal externo cuya gestión corresponde a la Autoridad Independiente de protección del Informante (A.A.I). Este canal es un medio complementario al canal interno, y está dotado por las garantías de independencia y autonomía exigidas por la Unión Europea.

Se puede acudir al canal externo, ya sea directamente, o con posterioridad al uso del canal interno. Permite la comunicación anónima.

El plazo para la realización de las investigaciones y dar respuesta no puede ser superior a tres meses.

SISTEMA INTERNO

ESCRITOS

- [Correo de la línea ética:](#)
centromedicoelcarmen@denunciascanal.com
- [Formulario habilitado en la página web](#)
- Carta postal a: C/Curros Enríquez N.º 28, 1.
32003-Ourense

VERBALES

- Teléfono gratuito
900869931
- Reunión presencial

¿Cómo usar el canal de denuncias?

Esta es la interfaz de la página del canal. Desde aquí se podrá crear la denuncia o transmitir la información. Además, figuran los datos de las demás vías de comunicación

centro médico
EL CARMEN

Canal de denuncias CENTRO MEDICO EL CARMEN, S.A. confidencial

Desde esta página podrá crear su denuncia o realizar seguimiento

Crear una denuncia

[Nueva Denuncia](#)

[Información sobre protección de datos](#)

Seguimiento de una denuncia

Teclea código de seguimiento

[Consultar](#)

Otros canales para cursar su denuncia:

- Correo electrónico: centromedicoelcarmen@denunciascanal.com
- Grabar mensaje al teléfono gratuito: [900869931](tel:900869931)
- Enviar una carta a la dirección: [Curros Enriquez, 28-1º](#)
- Solicitar una reunión presencial que será atendida dentro del plazo máximo de siete días, a los canales de comunicación de la empresa.

Otros canales para cursar su denuncia:

- Correo electrónico:
- Grabar mensaje al teléfono gratuito:
- Enviar una carta a la dirección:
- Solicitar una reunión presencial que será atendida dentro del plazo máximo de siete días, a los canales de comunicación de la empresa.

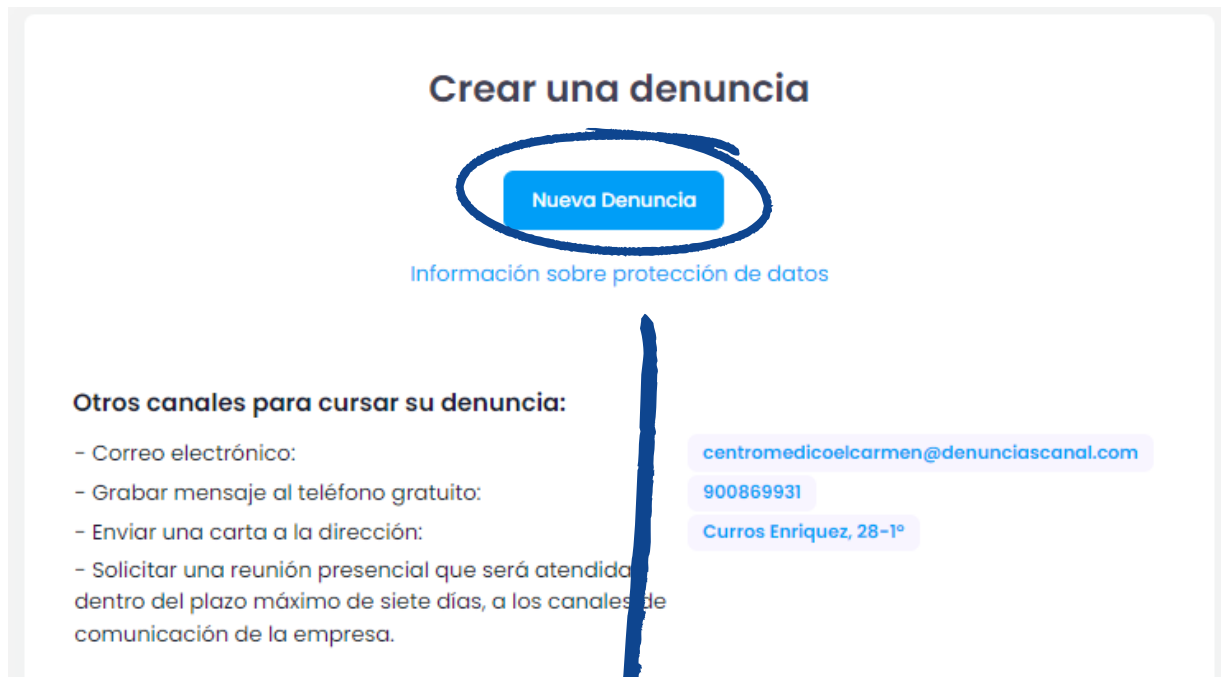
centromedicoelcarmen@denunciascanal.com

[900869931](tel:900869931)

[Curros Enriquez, 28-1º](#)

¿Cómo se interpone la denuncia?

Para hacer la denuncia a través del canal hay que darle a *nueva denuncia*. Justo en la parte inferior del botón se ve la información sobre protección de datos.



Crear una denuncia

Nueva Denuncia

Información sobre protección de datos

Otros canales para cursar su denuncia:

- Correo electrónico: centromedicoelcarmen@denunciascanal.com
- Grabar mensaje al teléfono gratuito: [900869931](tel:900869931)
- Enviar una carta a la dirección: [Curros Enriquez, 28-1º](#)
- Solicitar una reunión presencial que será atendida dentro del plazo máximo de siete días, a los canales de comunicación de la empresa.

Derechos de Protección de Datos



RESPONSABLE: Empresa indicada en el desplegable.

FINALIDAD: Tramitar y gestionar la denuncia presentada.

LEGITIMACIÓN: Cumplimiento de una obligación legal. CESIONES: Las legalmente previstas.

CONSERVACIÓN: Las estrictamente necesarias para la gestión de la denuncia y plazos legalmente previstos.

DERECHOS: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad dirigiéndose a los datos de contacto indicados en la Política de privacidad de nuestra página web, así como, en su caso, para contactar con el delegado de protección de datos. En caso de divergencias, puede presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

Durante el proceso se garantiza la confidencialidad y el respeto a la normativa de protección de datos.

¿Cómo se interpone la denuncia?

Una vez que se ha dado a **nueva denuncia**, se abre un formulario para poder interponerla. Los * indican cuáles son los datos mínimos y obligatorios para poder presentarla. Recordar que se permiten denuncias anónimas, por lo que los datos identificativos y de contacto no son obligatorios. En caso de su obtención accidental se eliminarán sin dilación indebida.

Si se facilitan datos personales de manera voluntaria se garantiza que su identidad será reservada y no se comunicará a la persona (o personas) a las que se refieren los hechos ni a terceros.

Nueva denuncia

Por favor, rellena el siguiente formulario.

Empresa *

CENTRO MEDICO EL CARMEN, S.A.

Tipo de denuncia *

Selecciona tipo de denuncia...

Relación con la Empresa *

Selecciona relación con la empresa...

Nombre y Apellidos (no obligatorio) ⓘ

Teclea nombre y apellidos (recomendado)

Email (no obligatorio)

Teclea Email (recomendado)

Teléfono (no obligatorio)

Teclea Teléfono (recomendado)

Texto de la Denuncia *

Adjuntar Documento

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

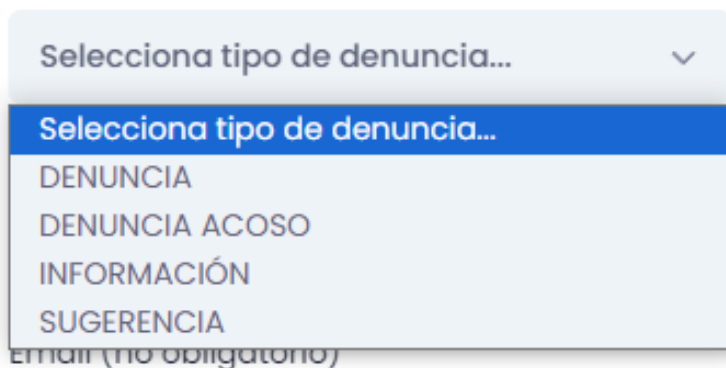
Cancelar

Enviar Denuncia

¿Cómo se interpone la denuncia? El formulario.

Hay un desplegable para seleccionar el tipo de denuncia

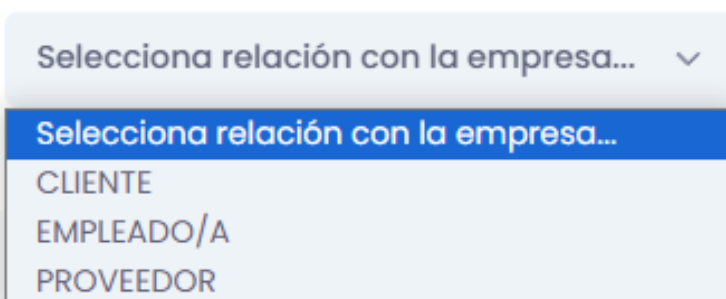
Tipo de denuncia *



A screenshot of a web form's dropdown menu. The menu is open, showing the following options: 'Selecciona tipo de denuncia...', 'DENUNCIA', 'DENUNCIA ACOSO', 'INFORMACIÓN', and 'SUGERENCIA'. The first option is highlighted in blue. Below the menu, the text 'Email (no obligatorio)' is partially visible.

Y otro desplegable para poder indicar la relación o vinculación con la empresa.

Relación con la Empresa *



A screenshot of a web form's dropdown menu. The menu is open, showing the following options: 'Selecciona relación con la empresa...', 'CLIENTE', 'EMPLEADO/A', and 'PROVEEDOR'. The first option is highlighted in blue.

¿Cómo se interpone la denuncia? El formulario

La denuncia o información debe ser lo más detallada y exhaustiva posible. Además se pueden adjuntar documentos, tanto de texto, archivos de imagen como de voz.

Texto de la Denuncia *

Adjuntar Documento

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Cancelar

Enviar Denuncia



Desde el momento de interposición de la denuncia el plazo máximo para su investigación y resolución es de **3 meses**.

Acuse de recibo

Todas las denuncias que se interpongan a través del formulario del canal reciben automáticamente un acuse de recibo con el número de seguimiento para poder consultar el estado de la misma. El acuse se puede descargar en PDF clickando en el link.

The screenshot shows a confirmation message with the following content:

- Solicitud registrada correctamente**
- Text: "Puede revisar el estado de su solicitud desde nuestro canal de denuncias accediendo con el siguiente código:"
- 3J5M6UTU7I**
- Text: "Si ha registrado email, recibirá una copia de este formulario en su buzón de correo. Si la denuncia ha sido anónima, guarde este código en un lugar seguro porque no podrá recuperarlo una vez cierre esta ventana"
- A button labeled **Descargar Acuse de Recibo** with a PDF icon and a hand cursor icon pointing to it.
- A green bar at the bottom with the text "Volver a la página de inicio".

On the left side of the screenshot, there is a section titled "Otros canales para cursar" with a list of options:

- Correo electrónico:
- Grabar mensaje al teléfono g
- Enviar una carta a la direcció
- Solicitar una reunión presenc
- Plazo máximo de siete días, a l
- Empresa.

Canal de Denuncias EMPRESA



Acuse de recibo Canal de Denuncias. Tipo: INFORMACIÓN

Fecha/hora creación: 21/11/2023 09:03:19

Empresa:

Código de seguimiento: 3J5M6UTU7I

Tipo: INFORMACIÓN

Estado: Recibida

Nombre: MARÍA ALONSO

Email: xxx@gmail.com

Teléfono: --

Relación con la empresa: CLIENTE

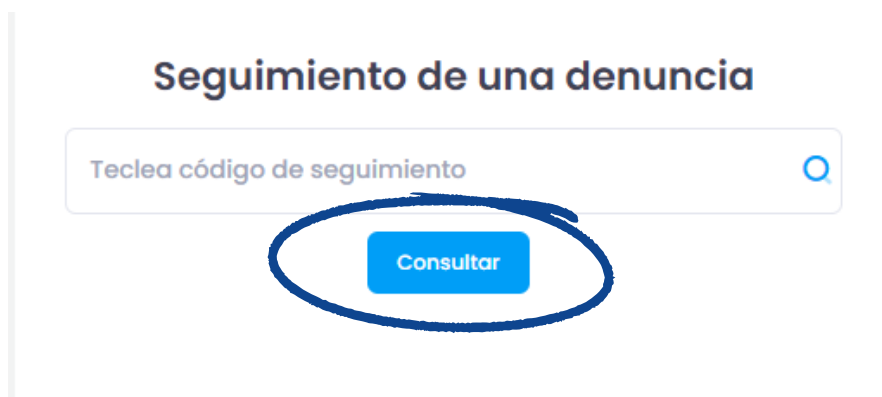
Texto Denuncia

esto es una prueba

Seguimiento de la denuncia

Todas las denuncias que se interpongan a través del formulario del canal tienen asociado un número de seguimiento. Para consultar el estado de las mismas se hace desde la página de inicio del canal en el apartado Seguimiento de una denuncia.

Ahí se facilita un espacio para introducir el número de seguimiento facilitado con el acuse de recibo. Para saber el estado de esa denuncia hay que darle a **consultar**.



Seguimiento de una denuncia

Teclea código de seguimiento

Consultar

Se abrirá una nueva pantalla con la siguiente información



Seguimiento de la denuncia

Creada el	09/10/23 09:28
Última actualización	09/10/23 09:32
Estado	Recibida

Seguimiento:
recibida e iniciamos investigación

Volver

Principios básicos del Sistema Interno



Todo lo recogido en este manual y el propio sistema interno de información dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma:

1.- Identificación del canal o canales internos de información a los que se asocian.

2.- Inclusión de información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes

3.- Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción

4.- Determinación del plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, que no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación

5.- Posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional

Principios básicos del Sistema Interno



6.-Establecimiento del derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento

7.- Garantía de la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o a miembros del personal no responsable de su tratamiento

8.- Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor

9.-Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales

10.-Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito.

¿Qué principios asisten a la persona informante?

El sistema interno de información reúne las garantías de:

- 1.- Confidencialidad,
- 2.- No represalias
- 3.- Respeto a la independencia
- 4.- La protección de datos
- 5.- Secreto de las comunicaciones
- 6.- Las prácticas correctas de seguimiento y investigación
- 7.- La protección de la persona informante.





centro médico
EL CARMEN