



PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE CANAL DE  
DENUNCIAS

15/04/2024

SIPAY.IN.C\_P005

**DOCUMENTO CONFIDENCIAL**

### Información del Documento

Tipo de Documento:	Procedimiento
Autores:	Sipay, Comité de Cumplimiento
Fecha:	15/04/2024
Versión:	1.0

### Lista de Cambios

Nº	Fecha	Versión	Autores	Cambio	Código
1	28/2/24	1.0	ECIJA	Versión Inicial	SIPAY.IN.C_P005
2	15/04/2024	1.0	COMITÉ CUMPLIMIENTO	Aprobación	SIPAY.IN.C_P005

### Derechos de Uso

SIPAY PLUS se reserva los derechos de propiedad intelectual (copyright) de la presente documentación, que tiene carácter de confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquier otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de SIPAY PLUS, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

**Contenido del documento**

- 1. OBJETIVO.....3**
- 2. CONSIDERACIONES GENERALES .....3**
  - 2.1 Objeto .....3
  - 2.2 Responsable .....3
  - 2.3 Documentación .....4
  - 2.4 Difusión y comunicación .....4
  - 2.5 Interpretación y revisión .....4
- 3. ALCANCE DEL CANAL DE DENUNCIAS ..... 4**
  - 3.1 Ámbito subjetivo .....4
  - 3.2 Ámbito objetivo.....5
  - 3.3 Contenido de las denuncias .....5
- 4. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS.....5**
  - 4.1 Forma de remitir las denuncias.....5
  - 4.2 Recepción de las denuncias ..... 6
  - 4.3 Examen preliminar de la denuncia ..... 6
  - 4.4 Admisión a trámite de las denuncias ..... 6
  - 4.5 Investigación de las denuncias..... 7
  - 4.6 Audiencia a la persona denunciada ..... 8
  - 4.7 Propuesta de resolución ..... 8
  - 4.8 Resolución de las denuncias ..... 9
  - 4.9 Adopción de medidas ..... 9
- 5. GARANTÍA DEL CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE .....10**
  - 5.1 Confidencialidad..... 10
  - 5.2 Gestión de conflictos de interés ..... 10
  - 5.3 Ausencia de represalias .....11
  - 5.4 Denuncias de mala fe ..... 12
  - 5.5 Protección de la persona denunciada..... 12
  - 5.6 Protección de datos personales ..... 12

## 1. OBJETIVO

Definir el ámbito de aplicación y funcionamiento del Canal de denuncias en el marco del Sistema de Gestión de Riesgos Penales (SGRP) de SIPAY.

## 2. CONSIDERACIONES GENERALES

### 2.1 Objeto

Este procedimiento tiene por objeto regular las normas de funcionamiento del Canal de denuncias de SIPAY definiendo el estatuto jurídico de la persona denunciante y denunciada, así como las funciones y responsabilidades de cada uno de los órganos implicados en su gestión y el procedimiento de tramitación de las denuncias.

El Canal de denuncias incorpora, en su configuración y funcionamiento, los requerimientos legales y garantías de protección de la persona denunciante y denunciada recogidas en las siguientes normas y estándares de referencia en la materia:

- Ley 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (Ley de Protección de Datos) y 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.
- Directiva (UE) 2019/1937 de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y 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.
- Art. 31 bis Código Penal y Circular 1/2016, de la Fiscalía General del Estado, que afecta a las denuncias y comunicaciones relativas al delito de prevención de blanqueo de capitales.
- Norma UNE 19601 en lo relativo al funcionamiento de los canales de denuncias.

### 2.2 Responsable

El Comité de Cumplimiento (CC) de SIPAY tendrá como principales competencias en el ámbito de gestión del Canal de denuncias, entre ellas las siguientes:

- recibir las denuncias que se realicen mediante el Canal de denuncias;
- analizar las denuncias recibidas y decidir sobre su admisión a trámite;
- tramitar las denuncias y, en su caso, instruir los expedientes correspondientes, pudiendo llevar a cabo las investigaciones necesarias para verificar la existencia de la infracción objeto de la denuncia;
- solicitar asesoramiento externo o informes periciales internos o externos, así como llevar a cabo cualquier actuación de investigación que resulte razonable en el marco de la resolución de consultas o la admisión a trámite e instrucción de los expedientes derivados de una denuncia;
- requerir y recibir la colaboración de todos los miembros de SIPAY que resulte necesaria para la adecuada tramitación y resolución de los expedientes;
- acceder a toda la información y documentación relacionada con la infracción objeto de denuncia, incluso a correos corporativos de la persona denunciada en los términos legalmente permitidos.

- registrar las consultas y denuncias que se han recibido, con independencia de si se han admitido a trámite o no; y
- elaborar los informes correspondientes conforme a este procedimiento y otra normativa interna de SIPAY.

### 2.3 Documentación

Todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la tramitación e investigación de una denuncia, así como las decisiones adoptadas por el Comité de Cumplimiento y por el Administrador único deberán ser debidamente justificadas y documentadas, según el caso, en un informe o acta firmada por todos los asistentes, así como registradas en el **SIPAY.IN.C\_FR026 Registro de Denuncias**.

### 2.4 Difusión y comunicación

Este procedimiento del Canal de denuncias será debidamente comunicado a las potenciales personas denunciantes y denunciadas, mediante una campaña de divulgación, entre los miembros de SIPAY y partes interesadas identificadas en el **SIPAY.IN.C\_M001 Manual del sistema de compliance**, así como en la web corporativa (Canal de denuncias).

El Canal de denuncias permanecerá a disposición de los potenciales denunciantes y denunciados de manera permanente a través de la página web de SIPAY.

Sin constituir la forma preferente para la presentación de denuncias, y de forma alternativa al Canal de denuncias de SIPAY, se podrán presentar denuncias a través de los canales externos de denuncias ante las autoridades administrativas competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

### 2.5 Interpretación y revisión

La interpretación de lo dispuesto en este procedimiento corresponderá al Comité de Cumplimiento, quien revisará sus disposiciones con carácter periódico y podrá proponer las adiciones y modificaciones que, en cada momento, considere oportunas para su actualización.

## 3. ALCANCE DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 3.1 Ámbito subjetivo

El Canal de denuncias de SIPAY se pone a disposición de todos sus miembros, así como de cualquier parte interesada con la que la empresa mantenga relación (socios, trabajadores, clientes, proveedores, asociaciones ...), para que pongan en conocimiento de ésta cualquier sospecha o conocimiento de alguna acción u omisión de las comprendidas en el ámbito objetivo y que haya sido, esté siendo o vaya a ser cometida por un miembro de SIPAY en el ejercicio de sus funciones dentro de la Empresa.

A estos efectos, se consideran miembros de SIPAY:

- los socios de SIPAY;
- los integrantes órgano de administración;
- la Dirección General;
- los responsables de Departamento; y
- en general, el personal que preste sus servicios en nombre y por cuenta de SIPAY, con independencia de la modalidad o duración de su contratación.

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, en el supuesto de que cualquiera de los miembros del Comité de Cumplimiento tenga sospecha o conocimiento de la posible comisión de una conducta ilegal o irregularidad comprendida en el ámbito objetivo del **Canal de denuncias**, dicho órgano podrá iniciar de oficio un procedimiento de investigación, siguiendo las fases establecidas en el presente procedimiento.

### 3.2 Ámbito objetivo

Las conductas que podrán ser objeto de comunicación a través del Canal de denuncias son las acciones u omisiones que constituyan o puedan constituir:

- infracciones del Derecho de la Unión Europea (legislación vigente)
- infracción penal o administrativa grave o muy grave; comprendiendo entre éstas, específicamente, las que puedan implicar un quebrando económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social,
- incumplimientos de la misión, visión, los valores, pautas de actuación, las normas de conducta recogidas en el **SIPAY.IN.C\_PO002 Código de Conducta, la SIPAY.IN.C\_PO001 Política de Prevención de Riesgos Penales** u otras normas internas (políticas, procedimientos e instrucciones) de SIPAY.

Se hace constar expresamente que el Canal de denuncias no está concebido como un medio para la remisión de dudas, consultas, sugerencias, quejas o para la comunicación de otras conductas no incluidas en el ámbito objetivo antes indicado, para lo cual SIPAY dispone de otros canales habilitados al efecto.

### 3.3 Contenido de las denuncias

Las denuncias que se remitan a través del Canal de denuncias deberán contener, al menos, la descripción clara y detallada de los hechos denunciados (momento y lugar de ocurrencia, posibles testigos, relato fáctico, documentación de soporte de la denuncia...).

Aunque no sea obligatorio, se recomienda indicar la identificación de la persona o personas denunciadas, en caso de conocer su identidad, y su relación con la empresa.

Todas las denuncias podrán ser anónimas, es decir, la identificación de la persona que realiza la denuncia no es obligatoria sino potestativa.

Todas las denuncias deberán estar sustentadas en un principio de prueba que permita acreditar los hechos denunciados, al menos, con carácter indiciario. Para ello, el Canal de denuncias permite el envío de documentación de soporte de la denuncia.

La persona denunciante, podrá indicar un medio para recibir las notificaciones, ya sea un domicilio o lugar seguro, o un correo electrónico. En el caso de facilitar dicho medio de comunicación, se le remitirán notificaciones de la admisión y resolución de la denuncia.

## 4. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

### 4.1 Forma de remitir las denuncias

La comunicación de denuncias a través del Canal de denuncias se realizará mediante un formulario online que estará accesible de manera permanente en la página web corporativa de SIPAY.

La persona denunciante podrá también solicitar a través del citado formulario, mantener una reunión presencial con el Comité de Cumplimiento de SIPAY, que deberá celebrarse dentro del plazo de 7 días hábiles desde la solicitud de la persona denunciante.

En caso de reunión presencial, y previa la obtención del consentimiento expreso e informado de la persona denunciante sobre el tratamiento de sus datos personales, se documentará la conversación mantenida, por alguna de las siguientes formas:

- Grabación de la conversación en formato seguro, duradero y accesible.
- Transcripción completa y exacta de la conversación mantenida. En este caso, se ofrecerá a la persona denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación

En el caso de que la persona denunciante haya facilitado alguna vía de comunicación a través de cualquiera de las vías de comunicación de las denuncias antes indicadas, una vez haya enviado una comunicación o denuncia a través del Canal de denuncias la persona denunciante recibirá un acuse de recibo en el plazo máximo de 7 días naturales siguientes a la recepción de la denuncia confirmando que su denuncia ha sido correctamente procesada.

Si las denuncias no son recibidas por las vías indicadas o se remiten a algún miembro de SIPAY distinto del Comité de Cumplimiento, se obliga al receptor de la denuncia que la remita inmediatamente al Comité de Cumplimiento garantizando la confidencialidad de la comunicación recibida.

## 4.2 Recepción de las denuncias

Todas las denuncias que se envíen a través del Canal de denuncias de SIPAY serán recibidas en el correo electrónico del Comité de Cumplimiento como órgano responsable de la gestión del Canal de denuncias, quien podrá remitirlas a un asesor externo especialista en gestión de riesgos penales a los efectos de realizar una primera valoración sobre la admisión o no a trámite con el Comité de Cumplimiento. Tanto el Comité de Cumplimiento como el asesor externo actuarán de manera independiente y autónoma, desarrollando las tareas necesarias bajo las premisas de confidencialidad, respeto, independencia, neutralidad, imparcialidad, honestidad y objetividad hacia las personas denunciadas y denunciantes.

A cada una de las denuncias recibidas a través del Canal de denuncias se le asignará en **SIPAY.IN.C\_FR026 Registro de denuncias** un número de referencia único con el que poder identificarla a lo largo de toda su tramitación.

## 4.3 Examen preliminar de la denuncia

En el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la denuncia, el asesor externo realizará un examen preliminar sobre los hechos y la existencia de pruebas o indicios suficientes para su admisión o no a trámite, así como la posible concurrencia de conflictos de interés con cualquiera de los miembros del Comité de Cumplimiento.

Las conclusiones del asesor externo sobre el estudio preliminar de la denuncia serán recogidas en un informe, en el que no constarán los datos sobre la identidad del denunciante para garantizar la confidencialidad e imparcialidad en la toma de decisiones durante su admisión a trámite. El asesor externo disociará dichos datos personales en el caso de denuncias no anónimas.

## 4.4 Admisión a trámite de las denuncias

Una vez recibido el informe del asesor externo, el Secretario del Comité de Cumplimiento convocará una reunión de dicho órgano, en la que se abordará la procedencia de admitir o no

a trámite la denuncia y la existencia de pruebas o indicios suficientes sobre las que motivar esta decisión. En la convocatoria de la reunión deberá acompañarse el informe elaborado por el asesor externo para su valoración por todos los miembros del Comité de Cumplimiento.

La convocatoria, celebración de reuniones y adopción de acuerdos por el Comité de Cumplimiento se ajustará a lo establecido en su SIPAY.IN.C\_P004 Procedimiento regulador de la actividad y funcionamiento del CC); pudiendo acudir el asesor externo a dicha reunión en calidad de invitado, con voz, pero sin voto (a menos que sea miembro del CC).

El Comité de Cumplimiento únicamente podrá acordar la no admisión a trámite cuando:

- los hechos denunciados no se refieran a alguna de las personas comprendidas en el ámbito subjetivo antes indicado y/o cuando
- los hechos denunciados no estén incluidos en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.

En el supuesto de que la denuncia sea inadmitida por no estar los hechos incluidos en el ámbito objetivo del Canal de denuncias, el Comité de Cumplimiento podrá dar traslado de los hechos a otros órganos internos en cada caso competentes para que den respuesta a la denuncia formulada a través de otros procedimientos internos establecidos a tal efecto por SIPAY.

Se hace constar expresamente que el incumplimiento de requisitos formales no será óbice para la admisión a trámite de una denuncia. No obstante, lo anterior, en caso de que la denuncia se haya remitido con carácter anónimo o falseando la identidad del denunciante y no se haya aportado ninguna prueba indiciaria sobre la veracidad de los hechos denunciados, el Comité de Cumplimiento estará facultado para inadmitir a trámite la denuncia.

Una vez adoptada la decisión sobre la admisión y/o inadmisión a trámite por el Comité de Cumplimiento, el asesor externo comunicará tal decisión a la persona denunciante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de resolución de admisión y/o inadmisión, salvo que la denuncia se hubiera formulado anónima o no se hubiera facilitado ninguna información de contacto para notificaciones.

#### **4.5 Investigación de las denuncias**

En la misma reunión en que se admita a trámite la denuncia, el Comité de Cumplimiento decidirá cómo se realizará el proceso de investigación de los hechos denunciados de cara a acreditar la veracidad y realidad de estos, así como a analizar sus posibles consecuencias y a determinar el miembro del Comité de Cumplimiento responsable de instruir el procedimiento (en adelante, el "instructor").

El instructor podrá realizar cuantas actuaciones estime oportunas para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo, entre otros, el acceso a documentación, entrevista con la persona denunciante, salvo que la denuncia hubiera sido anónima, y con la persona denunciada, entrevista de testigos, realización de auditorías específicas y contratación de peritos o asesores externos.

En cualquier caso, todas las actuaciones que se realicen en el marco de la investigación de la denuncia respetarán los derechos fundamentales, garantizando la licitud y evidencia de las pruebas obtenidas. Además, todas las actuaciones garantizarán la máxima confidencialidad respecto de la identidad de la persona denunciante y de cualquier tercero mencionado en la denuncia, impidiendo el acceso a dicha información por parte de personal no autorizado para la gestión del Canal de denuncias.



Exclusivamente se podrá revelar la identidad de la persona denunciante a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

En el supuesto de que, a la vista de la información recabada durante la fase de investigación, el instructor aprecie la existencia de situaciones que requieran una actuación inmediata para salvaguardar los intereses de SIPAY o de terceros, lo pondrá en inmediato conocimiento del Comité de Cumplimiento, quien podrá adoptar medidas cautelares tales como:

- Medidas necesarias para reducir o mitigar los posibles perjuicios económicos ocasionados a SIPAY o a terceros.
- Medidas tendentes a la recuperación de activos que hubieran sido fraudulentamente utilizados o distraídos.
- Medidas para asegurar la conservación de las pruebas necesarias para la investigación de los hechos denunciados.
- Medidas necesarias para corregir las debilidades de control interno detectadas.
- Comunicación inmediata de los hechos denunciados a las autoridades policiales y/o judiciales.

#### **4.6 Audiencia a la persona denunciada**

Paralelamente, en el momento de apertura de la fase de investigación, el Secretario del Comité de Cumplimiento informará a la persona denunciada de la recepción de la denuncia, de las acciones u omisiones que se le atribuyen, del tratamiento de sus datos personales, de la decisión de abrir una investigación y, en su caso, de los resultados preliminares de la investigación.

En aplicación del principio de contradicción y presunción de inocencia, deberá darse audiencia a la persona denunciada para que pueda aportar la información y documentación necesaria para su defensa, a través de cualquier medio de prueba admitido en el ordenamiento jurídico español. En todo momento se respetará la presunción de inocencia y el honor de la persona denunciada.

Esta comunicación a la persona denunciada podrá retrasarse con carácter excepcional, siempre que así lo decida el Comité de Cumplimiento; cuando existan sospechas fundadas y objetivas de que la comunicación a la persona denunciada podría comprometer la investigación; o exista riesgo de destrucción de pruebas.

#### **4.7 Propuesta de resolución**

Tras finalizar la investigación, el instructor elaborará un informe con las conclusiones obtenidas en el plazo de tres (3) meses desde la recepción de la denuncia por el Comité de Cumplimiento.

Este informe deberá contener, al menos, los siguientes extremos:

- Copia de la denuncia (fecha de recepción, hechos denunciados, ...), anonimizando los datos de la persona denunciante, si la denuncia no hubiera sido anónima
- Descripción de las actuaciones realizadas en el marco de la investigación, resultados obtenidos y medidas previas adoptadas.
- Declaración de la persona denunciada y, en su caso, de la persona denunciante y pruebas aportadas por cada una de las partes.

- Propuesta de resolución de la denuncia (bien mediante su archivo, o mediante la adopción de medidas disciplinarias). Las medidas disciplinarias propuestas deberán ser conformes con el régimen disciplinario establecido en el Convenio Colectivo de aplicación en SIPAY.

Una vez recibido el informe del instructor, el Secretario del Comité de Cumplimiento convocará una reunión de dicho órgano para el estudio y debate de dicho informe y la elaboración de una propuesta de resolución. A efectos aclaratorios, se hace constar que la propuesta de resolución efectuada por el Comité de Cumplimiento no será vinculante para el órgano competente para la resolución de la denuncia, según se indica en el apartado siguiente.

#### **4.8 Resolución de las denuncias**

Para garantizar la imparcialidad e independencia en las distintas fases de la tramitación de la denuncia, la decisión final sobre el archivo de la denuncia o la aplicación de medidas disciplinarias corresponderá al Administrador único de SIPAY.

El Secretario del Comité de Cumplimiento elevará el informe de conclusiones y la propuesta de resolución al Administrador único de SIPAY en el plazo de cinco (5) días hábiles al objeto de tomar la decisión final sobre el archivo de la denuncia o, en su caso, la adopción de medidas disciplinarias.

El archivo de la denuncia sólo será posible cuando, a juicio del Administrador único, los hechos denunciados o su autoría no hayan quedado suficientemente acreditados, o éstos no constituyan una conducta subsumible en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.

Una vez adoptada la decisión de resolución, que deberá constar por escrito y estar suficientemente motivada, el Administrador único informará al Secretario del Comité de Cumplimiento de la resolución adoptada.

Asimismo, el Secretario del Comité de Cumplimiento deberá informar del resultado de la resolución de la denuncia al resto de sus miembros, así como a la persona denunciante, salvo que la denuncia hubiera sido anónima y no hubiera proporcionado ningún medio para notificaciones y a la persona denunciada en el plazo de cinco (5) días hábiles a contar desde el día siguiente a la recepción de la resolución del Administrador único. Dicha comunicación a la persona denunciante y denunciada podrá efectuarse directamente por Secretario del Comité de Cumplimiento o, a decisión de la mayoría de sus miembros, a través del asesor externo.

En todo caso, la comunicación de la resolución del resultado de la investigación deberá ser realizada en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales.

#### **4.9 Adopción de medidas**

En el supuesto de que el Administrador único decida adoptar medidas disciplinarias, el Secretario del Comité de Cumplimiento informará de este hecho a la Dirección General y al Departamento de Personas y Cultura.

Las medidas disciplinarias o correctivas que, en su caso, se adopten deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias y se aplicarán siempre con pleno respeto a la normativa que resulte de aplicación y a los derechos fundamentales de la persona sancionada.

Finalmente, en el supuesto de que el hecho denunciado constituya un ilícito penal, se actuará de conformidad con lo dispuesto en el **SIPAY.IN.C\_P002 Procedimiento de Prevención de delitos y Medidas Post Delictivas** trasladando la información al Ministerio Fiscal. En caso de que los hechos denunciados afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

## 5. GARANTÍA DEL CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

### 5.1 Confidencialidad

SIPAY garantiza la máxima confidencialidad con respecto a todos los datos recogidos y tratados en el marco de la gestión del Canal de denuncias y, en especial, en relación con la identidad de la persona denunciante. Con el objetivo de reforzar dicha confidencialidad, el informe que elabore el asesor externo según lo previsto en el apartado 4.3 no contendrá la identidad de la persona denunciante.

No obstante, en caso de que la denuncia sea admitida a trámite, la identidad y datos del denunciante podrán ser comunicados al instructor de la investigación, así como a los otros órganos internos de SIPAY implicados en su tramitación, cuando sea estrictamente necesario para el buen fin de esta.

Asimismo, se hace constar que el derecho de acceso concedido por la normativa sobre protección de datos personales se limitará a los propios datos, no teniendo acceso en ningún caso la persona denunciada a los datos identificativos de la persona denunciante, si la denuncia no fuera anónima.

### 5.2 Gestión de conflictos de interés

En caso de que alguno de los miembros del Comité de Cumplimiento, del Administrador único o de otro órgano o departamento participante en la tramitación de una denuncia se encuentre incurso en un conflicto de interés, real o potencial, se articularán los mecanismos necesarios conforme al SIPAY.IN.C\_I001 Protocolo de gestión de conflictos de interés, antifraude y anticorrupción para que, en ningún caso, tenga conocimiento de la identidad de la persona denunciante y deberá abstenerse de participar en la gestión de la denuncia, quedando privado del derecho de voto en la adopción de decisiones relacionadas con la tramitación de la denuncia.

Se considera, a título ejemplificativo, que concurre un conflicto de interés en los siguientes casos:

- Estar implicado en los hechos denunciados o tener un interés personal o profesional en los mismos.
- Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con el denunciante o denunciado.
- Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con el denunciante o denunciado.

La persona en la que se den algunas de las circunstancias señaladas en el punto anterior lo comunicará de manera inmediata al Secretario del Comité de Cumplimiento, quien resolverá sobre la efectiva existencia de conflicto de interés en el plazo de cinco (5) días hábiles previos los informes y comprobaciones que considere oportunos.

La falta de comunicación de los posibles conflictos de interés o la no abstención en los casos en que así se haya acordado por el Secretario del Comité de Cumplimiento, o por el

Administrador único si el conflicto deriva de algún miembro del Comité de Cumplimiento, dará lugar a la responsabilidad de la persona en la que concurra dicho conflicto.

No obstante, lo anterior, la actuación de las personas en las que concurran motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

### **5.3 Ausencia de represalias**

Se prohíbe rotundamente la adopción de cualquier tipo de represalia, incluidas las amenazas de represalia, tentativas de represalia, penalización o menoscabo contra aquellas personas que remitan una denuncia de buena fe a través del Canal de denuncias de SIPAY.

SIPAY articulará los mecanismos y procedimientos necesarios en cada caso concreto para garantizar la indemnidad de la persona denunciante de buena fe, sancionando adecuadamente cualquier tipo de represalia que, en su caso, pudiera sufrir como consecuencias de la denuncia remitida.

Toda persona denunciante que se sienta víctima de un acto de represalia o consecuencias negativas para su empleo por haber presentado una denuncia deberá notificar inmediatamente dichas circunstancias al Comité de Cumplimiento que investigará la denuncia y, de ser necesario, se tomarán medidas correctivas oportunas.

La persona denunciante gozará de medidas de protección en relación con las posibles represalias que puedan verse articuladas en forma de:

- suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes;
- degradación o denegación de ascensos;
- cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo;
- denegación de formación;
- evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales;
- imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias;
- coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- discriminación, o trato desfavorable o injusto;
- no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido;
- no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal;
- daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos;
- inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal o formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector;
- terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios;
- anulación de una licencia o permiso;
- referencias médicas o psiquiátricas.

#### 5.4 Denuncias de mala fe

Se entenderá que una denuncia se ha formulado de buena fe cuando esté basada en indicios o creencias razonables y no esté motivada por un ánimo de venganza o de causar un perjuicio a la persona denunciada.

Por el contrario, se tomarán las medidas disciplinarias o de otro tipo que, en cada caso, se estimen oportunas contra aquellas personas que hayan interpuesto una denuncia con conocimiento de su falsedad o manifiesto desprecio a la verdad o con el único objetivo de causar un perjuicio a la persona denunciada.

#### 5.5 Protección de la persona denunciada

La tramitación de las denuncias y de la correspondiente investigación se realizará en todo caso respetando los derechos fundamentales de la persona denunciada y, en particular, el principio a la presunción de inocencia, el principio de contradicción y el derecho a un proceso con todas las garantías.

Para poder hacer efectivos estos derechos, en caso de admisión a trámite de una denuncia, la persona denunciada será informada de la existencia y contenido de la denuncia y se le dará audiencia para que pueda alegar y probar, a través de cualquier medio admitido en el ordenamiento jurídico español, lo que estime oportuno para la defensa de sus intereses.

#### 5.6 Protección de datos personales

El responsable del tratamiento de los datos personales que se traten en el marco del Canal de denuncias como consecuencia de la gestión de una denuncia y, en su caso, la correspondiente investigación es SIPAY PLUS S.L., con NIF B60462314 y domicilio en calle de San Rafael 1, Portal 2, 2º planta, 28108, Alcobendas, Madrid.

Las personas autorizadas para tratar los datos personales obtenidos a través del Canal de denuncias se limitan a quienes desarrollan funciones de control del cumplimiento normativo en SIPAY, conforme a lo previsto en este procedimiento:

- el Comité de Cumplimiento y el Administrador único de SIPAY.
- el responsable de la gestión de Personas y Cultura, exclusivamente en relación con la gestión medidas disciplinarias;
- el asesor externo, en el caso de que se inicien acciones legales que correspondan, con quien se mantiene contrato de prestación de servicios y contrato de encargo del tratamiento de datos; y
- el Delegado de Protección de Datos/ Responsable de Privacidad de SIPAY.

Todas las anteriores personas están contractualmente obligadas a un deber de secreto, reserva y confidencialidad.

Los datos personales tratados en el marco de la gestión del Canal de denuncias serán limitados a los voluntariamente proporcionados por la persona denunciante, en el caso de denuncias no anónimas, y a los estrictamente necesarios para tramitar las denuncias recibidas y, en su caso, investigar los hechos denunciados. Dichos datos serán tratados con la finalidad de tramitar, investigar y/o resolver las correspondientes denuncias y para establecer las comunicaciones y notificaciones conforme a este procedimiento. La información obtenida mediante el Canal de denuncias no será utilizada para finalidades distintas.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos personales tratados en el marco del Canal de denuncias es el interés legítimo del responsable del tratamiento de dar

cumplimiento a las exigencias en materia de cumplimiento legal y normativo, especialmente aquellas relacionadas con la posible responsabilidad penal de la persona jurídica, en relación con el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el cumplimiento de una obligación legal conforme a lo previsto 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.

La información tratada en el contexto de la investigación de una denuncia podrá ser comunicada al responsable de Personas y Cultura, a asesores legales externos y a los órganos judiciales y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o autoridad administrativa a quien en su caso se traslade el resultado de la investigación, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Los datos tratados en el marco de la gestión del Canal de denuncias se conservarán en el sistema del Canal de denuncias durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados y, en su caso, mientras se desarrolle el proceso de investigación y resolución de las denuncias presentadas, y siempre por un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de entrada de la denuncia.

No obstante, los datos personales podrán ser tratados por un plazo superior fuera del sistema del Canal de denuncias, en caso de que, del resultado del proceso de investigación iniciado con motivo de los hechos denunciados, pudiera derivarse la necesidad de ejercitar las acciones legales oportunas y/o que pudieran dar lugar a la apertura de un proceso judicial, en cuyo caso se conservarán hasta que se obtenga una resolución judicial firme.

En todo caso, transcurrido el plazo previsto los datos personales deberán suprimirse o bloquearse fuera del sistema del Canal de denuncias, si se conservaran de dicho modo con la finalidad de evidenciar, auditar o mejorar el funcionamiento del Canal de denuncias o del SGRP.

Los datos personales contenidos en las denuncias no admitidas a trámite solamente podrán constar de forma anonimizada, es decir sin que haya datos personales asociados a las mismas y sin que proceda la aplicación de bloqueo.

Los datos personales facilitados a través del Canal de denuncias no son, en ningún caso, objeto de transferencia internacional de datos.

En todo caso, las personas cuyos datos sean tratados en el marco de la gestión del Canal de denuncias podrán ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y otros legalmente reconocidos, dirigiéndose a nuestro domicilio postal en calle de San Rafael 1, Portal 2, 2º planta, 28108, Alcobendas, Madrid, o mandando un mail a la siguiente dirección de correo electrónico [dpo@sipay.es](mailto:dpo@sipay.es), adjuntando fotocopia de su DNI o documento identificativo sustitutorio (Importante indicar Ref. Datos Personales Canal de denuncias SIPAY) para la tramitación de dichos derechos por parte del Delegado de Protección de Datos/ Responsable de Privacidad de SIPAY.

En todo caso, se informa que:

- Tendrán derecho a obtener confirmación sobre si en SIPAY se están tratando sus datos personales o no en el marco de la gestión del Canal de denuncias-, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos, o en su caso, solicitar su supresión, cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para la gestión del Canal de denuncias.

- Tendrán derecho al acceso a sus datos personales propios. Es decir, a la persona denunciada no se le proporcionará información sobre la identidad de la persona que haya formulado la denuncia.
- Cuando la persona denunciante solicite una reunión con el Comité de Cumplimiento de SIPAY con la finalidad de presentar una denuncia, previa información sobre el tratamiento de los datos personales de la persona denunciante y su expreso consentimiento, SIPAY garantizará la conservación del contenido de la reunión en un formato duradero y accesible que podrá ser comprobado, rectificado y aceptado mediante la firma de la persona denunciante.
- En caso de que la persona denunciada ejerza el derecho de oposición se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales con la finalidad informada.

Asimismo, en caso de considerar vulnerado el derecho a la protección de datos personales, se podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).



**© Sipayplus. Todos los derechos reservados.**

Este documento y, en su caso, cualquier fichero anexo al mismo, contiene información privada y estrictamente confidencial exclusivamente dirigida al destinatario(s). Dicha información es propiedad de SIPAY PLUS, S.L. y/o cualquier empresa participada o relacionada con las mismas, en adelante la empresa. Se prohíbe realizar copias del presente documento, así como cualquier divulgación, o acción o medida con respecto a dicha información a todas aquellas personas o entidades a quienes no vaya dirigida, tanto parcial como totalmente sin el permiso por escrito de la empresa. Si Usted ha recibido esta información por error, se ruega lo notifique inmediatamente al emisor y lo elimine de todos los ordenadores.

Todas las afirmaciones realizadas en el presente documento pueden estar sujetas a modificaciones posteriores en cualquier momento. La empresa no garantiza, representa o asume que el presente documento esté completo y ni que se ajuste completamente al propósito del Cliente pues este puede tener requerimientos diferentes, de un ámbito con perímetro de servicio mayor al reflejado en el presente documento.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE  
CANAL DE DENUNCIAS**

C/ San Rafael 1 Portal 2 2ºC  
Edificio Europa III  
28108 Alcobendas - Madrid  
Tel. +34 91 484 10 28

[www.sipay.es](http://www.sipay.es)