

Canal de Denuncias y Procedimiento de Gestión de Informaciones

MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES [EXTRACTO P.28- 41]

9.1. Normativa aplicable

1. El Procedimiento de Gestión de Informaciones o del Canal de Denuncias ha sido diseñado para cumplir con las exigencias de 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, con especial atención a lo dispuesto en el artículo 9 del precitado texto legal.
2. El Canal de Denuncias forma parte de un sistema integrado que da cumplimiento a las exigencias de la Ley 2/2023 y a las obligaciones de Compliance a las que se sujeta PUERTAS BAMAR, S.L. en virtud de su Política de Compliance, su Código Ético, y del Manual de Prevención de Riesgos Penales, diseñado siguiendo lo establecido en el Código Penal y en la Norma UNE 19.691.

9.2. Información sobre canales de denuncia externos a PUERTAS BAMAR, S.L.

3. Como consecuencia de la promulgación de la Ley 2/2023 se creará la Autoridad Independiente de Protección del Informante, que contará con su propio Canal de Denuncias, externo a esta compañía y accesible al público para la denuncia de posibles infracciones administrativas graves o muy graves, así como de hechos delictivos. También las Comunidades Autónomas están facultadas para crear sus propios organismos de protección y canales de denuncia complementarios.
4. Adicionalmente, para aquellas denuncias relacionadas con irregularidades graves que pudieran repercutir en los fondos públicos de la Unión Europea (ingresos, gastos o activos de las instituciones de la Unión), la Comisión Europea cuenta con su propio Canal de Denuncias gestionado por la Oficina de Lucha

contra el Fraude (OLAF) al que los interesados pueden acceder a través de la página web www.antifraud.ec.europa.eu/index_es.

9.3. Canal de Denuncias

9.3.1. Principios generales

5. Tal y como se deriva de la Política de Compliance de PUERTAS BAMAR, S.L. y de su Código Ético, las personas sujetas tienen la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al órgano de cumplimiento normativo penal (Comité de Cumplimiento).
6. A través del Canal, tanto terceros como las personas sujetas podrán comunicar, de buena fe y sobre la base de indicios razonables, aquellas circunstancias que puedan suponer la materialización de un riesgo penal para PUERTAS BAMAR, SL. así como incumplimientos o debilidades del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
7. Del mismo modo, aprobada la **Política del Sistema interno de información y defensa del informante**, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 2/2023 en su artículo 5, en relación con lo dispuesto en el artículo 2, el sistema interno de información o Canal de Denuncias constituye la vía preferente para informar sobre las infracciones administrativas graves o muy graves, así como de los ilícitos penales que puedan estar cometiéndose en PUERTAS BAMAR, S.L.
8. **Se garantiza la confidencialidad o el anonimato, - a elección del informante, -** de la identidad de las personas que hagan uso del Canal de Denuncias.
9. Queda prohibida cualquier tipo de represalia por la realización de comunicaciones de incumplimientos, por lo que se tomarán las medidas necesarias para proteger a aquellos miembros de PUERTAS BAMAR, S.L. o terceros que efectúen comunicaciones de buena fe y sobre la base de indicios razonables.

10. A través del Canal de Denuncias se podrán plantear igualmente consultas y solicitudes de asesoramiento por las personas sujetas en relación con el Manual de Prevención de Riesgos penales, el Código Ético, el Código Penal o cualquier cuestión que pudiera afectar al correcto cumplimiento normativo.
11. Se garantizará que las personas sujetas conozcan los canales de comunicación existentes y los procedimientos que regulan su funcionamiento, fomentando su uso.

9.3.2. Procedimiento de investigación de incumplimientos e irregularidades

9.3.2.1. Principios y normas generales del procedimiento de investigación

12. PUERTAS BAMAR, S.L. asegura la investigación de todas y cada una de las comunicaciones que se reciban mediante el Sistema interno de información (Canal de Denuncias).
13. Durante la investigación se adoptarán, en su caso, las medidas cautelares adecuadas para su buen fin; para la efectividad de la resolución que se dictare; y para el respeto de los derechos de los intervinientes. A título no exhaustivo, se proponen las siguientes medidas, sin perjuicio de todas las que puedan considerarse oportunas:
 - Traslado temporal del sujeto investigado a otro departamento o puesto.
 - Modificación de las responsabilidades o supervisión incrementada de los sujetos investigados.
 - Suspensión de empleo o prestación de servicios de los sujetos investigados.
14. PUERTAS BAMAR, S.L. pondrá a disposición de las investigaciones los recursos materiales y personales que resulten pertinentes, asegurando la autonomía e

independencia en la investigación, y obligando a todas las áreas y miembros de la empresa que sean requeridas para ello a colaborar de forma efectiva.

15. El Comité de Cumplimiento tiene la obligación de realizar un seguimiento exhaustivo de las investigaciones que se encuentren en marcha, así como de su resultado.
16. Se garantizan los siguientes derechos para las partes involucradas dimanantes de la utilización del Canal de Denuncias;

Derechos del Denunciante	Derechos del Investigado
Confidencialidad o Anonimato	Presunción de inocencia
	Derecho de defensa: derecho a ser informado de los hechos que se le atribuyen, así como de cualquier cambio relevante en el objeto e investigación y hechos imputados.
	Derecho de acceso al expediente.
Prohibición de represalias	Derecho a nombrar un abogado o un representante para que actúe en su nombre o le asista durante la investigación.
	Derecho a la contradicción.

17. Todos los intervinientes en el procedimiento, aunque no tuvieran la consideración de partes, verán garantizados su derecho a la intimidad, al honor y a la propia imagen, así como la protección de sus datos personales.

- En particular, sobre la protección de datos se establece que, en lo no regulado en el presente texto resultará de aplicación lo dispuesto en el Manual de Protección de Datos de PUERTAS BAMAR, S.L., que cumple con las exigencias de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Esta última será de aplicación en todo lo no expresamente regulado en materia de protección de datos personales.

18. El procedimiento incoado a raíz de una comunicación remitida a través del Canal de Denuncias deberá basarse en las siguientes **garantías**:

- **Contradicción:** se garantizará que el sujeto o sujetos denunciados sean oídos, pudiendo realizar alegaciones y aportar al procedimiento aquellas pruebas que considere necesarias.
- **Exhaustividad:** la información recibida será objeto de una investigación detallada y minuciosa que permita contrastar la veracidad de lo denunciado.
- **Motivación:** cualquier decisión adoptada en el seno del procedimiento deberá ser razonada y justificada.
- **Proporcionalidad:** cualquier decisión que se adopte en virtud del procedimiento de investigación deberá ser adecuada a los hechos denunciados.
- **Dignidad:** quienes informen de incumplimientos a través del Canal de Denuncias serán tratados con el máximo respeto y dignidad, velándose en todo momento por los derechos fundamentales de aquellas personas involucradas en posibles incumplimientos.

19. En todo caso el proceso de denuncias garantiza **(i)** que todos los asuntos reportados sean tratados de forma consistente, **(ii)** la involucración del personal adecuado a la denuncia, **(iii)** la adecuada protección y tratamiento de la información y **(iv)** el mantenimiento de los registros necesarios y el seguimiento de los casos que así lo requieran.

20. La comunicación inicial o denuncia, así como todas las actuaciones posteriores, generarán un expediente al que se asignará un número o código de identificación que no incluirá en ningún caso datos que puedan hacer identificables a las partes y que deberá reseñar al menos los siguientes datos:

- Fecha de recepción de la denuncia.
- Código/Número de identificación.

- Actuaciones desarrolladas.
 - Medidas adoptadas.
 - Fecha de cierre.
21. La gestión de la denuncia, la investigación y la realización de la Propuesta de Resolución está encomendada al despacho de abogados Muro & San Juan en calidad de Gestor del Sistema interno de información.
22. La facultad de resolver el expediente le corresponde en exclusiva al Responsable del Sistema interno de información.

9.3.2.2. Contenido de las denuncias

23. Los terceros y las personas sujetas pueden realizar denuncias de los riesgos e incumplimientos detectados mediante los siguientes cauces:

Preferentemente, a través del correo **canaldedenuncias@bamarpuertas.com**, que se hace público en la página web de PUERTAS BAMAR, S.L.

A través de formulario web con acceso disponible en el siguiente enlace y código QR:

Formulario on-line Canal de Denuncias



Por correo postal dirigido a la sede social de la compañía PUERTAS BAMAR, S.L., Carretera Cuéllar-Olmedo Km. 16,5 C.P. 47420 de Íscar (Valladolid).

Por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la denuncia formulada.

24. La denuncia, - cuando no sea anónima, - deberá contener los siguientes datos:

- Identificación del denunciante: nombre completo, número de D.N.I./N.I.E./pasaporte; departamento al que pertenece o puesto de trabajo.
- Datos de contacto: teléfono y/o dirección de correo electrónico, indicándose el medio preferente de contacto.

25. En todo caso la denuncia deberá incluir:

- Descripción de los hechos que se denuncian.
- Documentación soporte de la denuncia, en su caso, o referencias a posibles testigos u otros elementos probatorios que permitan acreditar la realidad de los hechos relatados y su imputabilidad al sujeto denunciado.

9.3.2.3. Gestión y admisión a trámite de las denuncias

26. Recibida la denuncia, se le dará al denunciante acuse de recibo en el plazo de siete (7) días naturales. Al tiempo de acusar recibo, la entidad gestora del Canal de Denuncias, Muro & San Juan, informará al denunciante de la recogida y el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

27. Cuando Muro & San Juan considere que la información recibida es insuficiente, al tiempo de acusar recibo solicitará al denunciante la ampliación de dicha

información, detallando los aspectos concretos de la información facilitada que deben ser ampliados.

28. Desde la recepción de la solicitud de ampliación, el denunciante dispone de un plazo de cinco (5) días hábiles para realizar la ampliación que se le solicita. En caso de no dar cumplimiento a dicho requerimiento, el Gestor del Canal de Denuncias decidirá sobre la admisión a trámite en atención a los hechos que obren en la denuncia inicial.
29. Desde la recepción de la denuncia, o en caso de que se haya solicitado información complementaria, desde que se agote el plazo de cinco días para su remisión por parte del denunciante, Muro & San Juan emitirá en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, un examen preliminar sobre la comunicación recibida y la existencia de motivo suficiente para su admisión o inadmisión a trámite.
30. El resultado de tal examen preliminar, será recogido en un informe preliminar, que deberá pronunciarse expresamente para el caso en el que se decida la admisión a trámite de la denuncia, sobre la conveniencia de informar o no al denunciado de la denuncia presentada contra su persona; o, en su caso, si procede retrasar dicha comunicación por existir sospechas fundadas de que el conocimiento por parte del investigado de los hechos que se le atribuyen en este punto de la investigación podría dificultar la misma o exista riesgo de destrucción de pruebas.
31. En cualquier caso, el plazo máximo para informar al denunciado de la existencia de una denuncia contra él no podrá exceder de tres (3) meses desde la recepción de la denuncia.
32. Únicamente se podrá acordar la no admisión a trámite cuando:
 - La denuncia no se refiera a ninguna de las personas sujetas.
 - Los hechos denunciados no sean constitutivos de ilícito penal, infracción administrativa grave o muy grave, o de incumplimiento del Manual de Prevención de Riesgos penales o el Código Ético de PUERTAS BAMAR, S.L.
 - Los hechos resulten ser manifiestamente infundados.

33. Una vez adoptada la decisión sobre la admisión a trámite de la denuncia, se informará de su resultado al denunciante en el plazo de cinco (5) días hábiles. En el caso de que la denuncia sea inadmitida, se dejará constancia de la misma en los archivos de PUERTAS BAMAR, S.L. a efectos de conservarla como información documentada, tras anonimizarse los datos que la denuncia contenga.
34. En el caso de que se consideren necesarias, en la decisión por la que se acuerde la admisión de la denuncia, se relatarán las medidas a adoptar para la protección frente a represalias del denunciante o de terceros relacionados con aquel o con los hechos denunciados.
35. Cuando se acuerde la admisión a trámite de la denuncia, en el informe preliminar en el que se adopte la decisión, se designará también a los sujetos que, - además del despacho Muro & San Juan, - se encargarán de la investigación interna de los hechos.

9.3.2.4. Vías de comunicación con el informante tras la interposición de denuncia

36. Cuando la denuncia sea remitida por correo electrónico, podrá utilizarse el email del remitente para establecer contacto posterior con el informante, - salvo que este hubiera designado al efecto otro medio preferente de comunicación.
37. Cuando la denuncia sea remitida a través del formulario on-line, se podrá utilizar la sección "Sistema de Mensajería" como canal de comunicación con el denunciante o el email del denunciante, en caso de que aquel lo proporcione.
38. Cuando la denuncia se realice de forma verbal, se solicitará del denunciante un número de teléfono o un email de contacto para posteriores comunicaciones.
39. Cuando la denuncia sea realizada por correo postal, se utilizará la dirección postal que haya indicado el remitente para efectuar comunicaciones posteriores a la denuncia.

9.3.2.5. Fase de investigación

40. El plazo máximo de la fase de investigación será de tres (3) meses desde la recepción de la denuncia, - o en caso de haberse solicitado información adicional, desde el momento en que esta se hubiera remitido o se hubiera agotado el plazo para efectuar tal remisión. En el supuesto de que se trate de un caso de especial complejidad, el plazo podrá extenderse por tres meses más.
41. En esta fase, el despacho Muro & San Juan realizará todas las diligencias de investigación que puedan favorecer al esclarecimiento de los hechos, a identificar a los responsables y a adoptar aquellas medidas correctoras que puedan resultar necesarias. Se detallan a continuación las principales diligencias de investigación:
- Celebración de una entrevista con el denunciante a fin de obtener mayor información sobre la denuncia interpuesta.
 - Declaración de los sujetos investigados, salvo que se haya acordado no poner en su conocimiento la investigación, en cuyo caso esta diligencia podrá ser practicada tras la propuesta de resolución.
 - Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con testigos.
 - Concertar audiencias con los sujetos investigados, sus superiores y compañeros, así como con cualesquiera otras personas cuyo testimonio pueda ser de utilidad.
 - Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación y los registros de PUERTAS BAMAR, S.L., o de terceros.
 - Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos y siempre tras la aprobación expresa del órgano de administración, adoptar las medidas de vigilancia oportunas, siempre que las mismas atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el

derecho a la intimidad del trabajador y por el derecho al secreto de las comunicaciones.

- Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- Cualesquiera otras diligencias que el investigador estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

42. Las declaraciones de los sujetos investigados y las testificales que no se realicen mediante la formulación de un cuestionario, deberán ser recogidas en un acta comprensiva de la fecha y lugar de la reunión, personas intervinientes y de las afirmaciones realizadas por el testigo. El acta deberá ser firmada por todos los intervinientes. Asimismo, se procederá a informar en todas ellas de los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

43. De todas las diligencias practicadas se dejará constancia documental para su incorporación al expediente por estricto orden de realización.

9.3.2.6. Propuesta de resolución

44. A la vista de las diligencias practicadas, el despacho Muro & San Juan emitirá la correspondiente propuesta de resolución, que le será notificada al Comité de Cumplimiento y al denunciado.

45. En caso de que no se haya informado al denunciado de la incoación del procedimiento de investigación, se le dará traslado en este momento del expediente completo, y de la propuesta de resolución, a objeto de que realice las alegaciones que estime oportunas en su descargo y proponga las diligencias de investigación que estime procedentes, pudiendo incluso solicitar la ampliación de alguna de las diligencias practicadas y plantear por escrito nuevas preguntas a los testigos cuya declaración ya se haya recogido.

46. Si a resultas de las diligencias practicadas a instancia del denunciado se produjera un cambio en la propuesta de resolución, se redactará un informe justificativo de tal modificación.

47. La propuesta de resolución se pronunciará al menos sobre los siguientes extremos:

- Descripción general: identificación de los sujetos intervinientes, naturaleza de los hechos, fecha, lugar y circunstancias en que supuestamente sucedieron.
- Preceptos legales o de normativa interna infringidos por el denunciado.
- Identificación del instructor: se concretará la persona del Despacho Muro & San Juan que haya llevado a cabo la investigación.
- Relación de hechos probados.
- Conclusiones y valoración de los hechos, pudiendo proponerse dos posibles vías:

47..1. Propuesta de continuación del procedimiento, si se estima que de las diligencias practicadas ha quedado suficientemente acreditada la comisión de una infracción por el sujeto investigado.

47..2. Propuesta de archivo del procedimiento, si se estima que el hecho no es constitutivo de infracción o que los hechos o la identidad del autor no se consideran suficientemente acreditados.

- Propuesta de actuación: cuando el informe concluya con la propuesta de continuación, se incluirá un último apartado en el que se identifiquen las medidas recomendadas a adoptar y, en su caso, las sanciones susceptibles de ser adoptadas contra los sujetos responsables de los hechos.
- De la propuesta de resolución se dará traslado al Comité de Cumplimiento, que ostenta la facultad de resolver definitivamente.

9.3.2.7. Resolución

48. En el plazo de diez (10) días desde la propuesta de resolución, el Comité de Cumplimiento, como encargado de la resolución del expediente, dictará la resolución definitiva del expediente, que deberá recoger los siguientes extremos:

- Hechos probados, indicando de manera sucinta en base a qué elementos o indicios se ha llegado a esta determinación.
- Sujetos responsables.
- Indicación de la infracción cometida, con concreción de si se refiere al Código Ético, al presente Manual de Prevención de Riesgos penales, al Código Penal o a otra normativa.
- Atendiendo a las sanciones y medidas disciplinarias contempladas en la legislación laboral, el procedimiento sancionador de PUERTAS BAMAR, S.L., el Convenio Colectivo vigente y demás normativa de aplicación, se indicará la medida a imponer al infractor.
- Las medidas de protección al denunciante de buena fe y a todos los intervinientes que puedan verse afectados por la resolución al haber sido parte de la investigación.