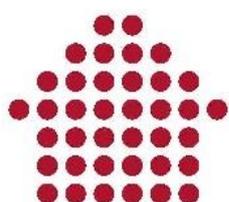
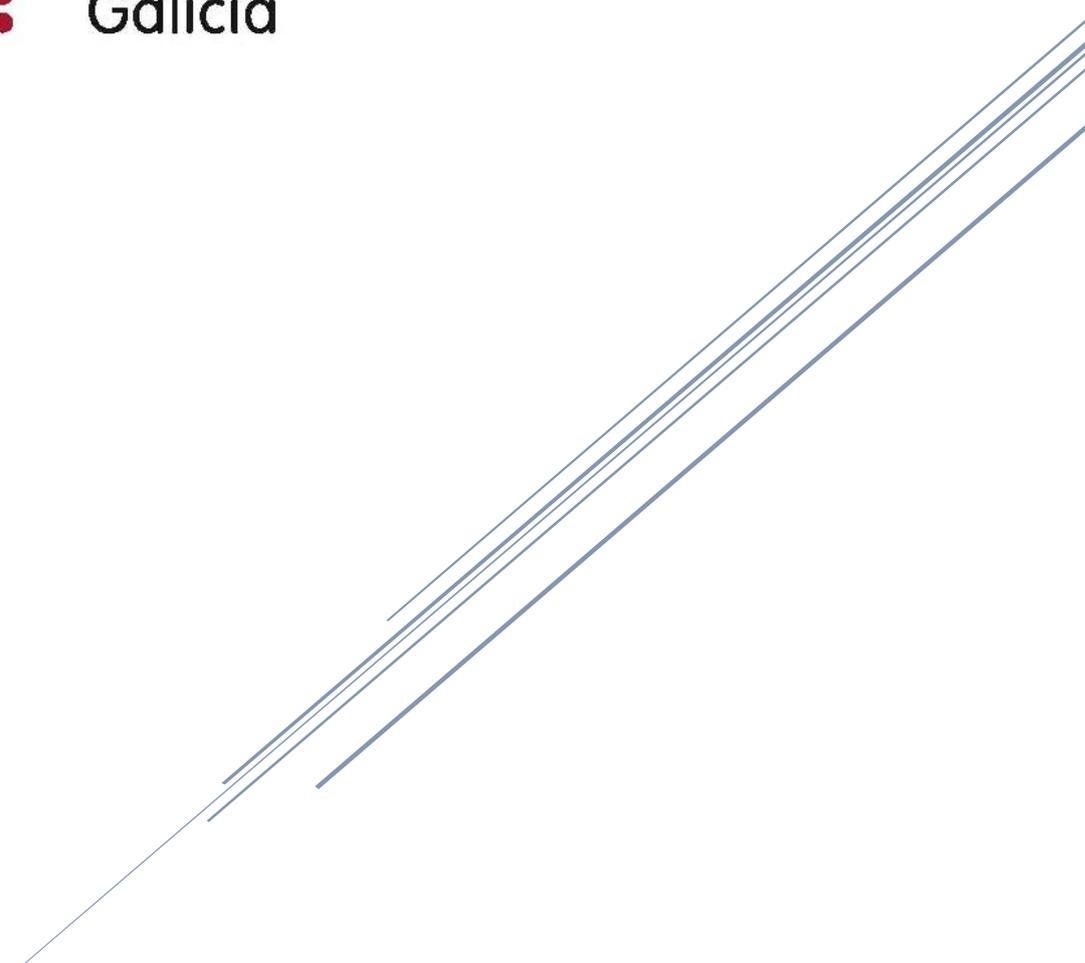


GUÍA DE USO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia



Colegio
Administradores de Fincas
Galicia



Contenido

INDICACIONES DE USO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN	2
PROCEDIMIENTO	4
FASE DE ADMISIÓN:	4
Comunicación y recepción de la denuncia	4
FASE DE INVESTIGACIÓN	5
Inicio de la Investigación	5
FASE DE RESOLUCIÓN	7
Informe de Conclusiones.....	7
DERECHOS DEL DENUNCIANTE SOBRE COMUNICACIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS	8

INDICACIONES DE USO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

En la página de inicio, de manera clara, se le ofrece al usuario o bien iniciar un nuevo procedimiento de denuncia, o bien consultar el seguimiento a una presentada.



Una vez se inicia el procedimiento de “crear un nuevo informe”, el sistema nos lleva a la página donde se van a recopilar los datos del denunciante¹

The form is titled 'Deseo informar de manera anónima' and contains several input fields. It is flanked by two vertical green bars. The fields are: 'Nombre denunciante' and 'Apellidos denunciante' (two separate text boxes); 'Email' and 'DNI/NIE/CIF' (two separate text boxes); 'Relación con empresa' and 'Departamento' (two separate text boxes); 'Nombre denunciado' and 'Apellidos denunciado' (two separate text boxes); and a large text area for 'Descripción de los hechos'.

¹ Si opta por formular el informe/denuncia en modo “ANÓNIMO”, los datos personales identificativos no serán de conocimiento del responsable, ni del gestor del sistema.

Descripción de los hechos

Tipo infracción

Tipo de infracción*

Archivos relacionados

Examinar... No se han seleccionado archivos.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Acepto la [política de privacidad](#)

Declaro que todo lo anterior es cierto

Enviar Formulario

Si el informante ha utilizado la opción de informe/denuncia anónima, las comunicaciones entre el denunciante y el gestor del informe serán totalmente anónimas, no teniendo acceso a ningún dato identificativo, y preservando el anonimato de otros datos personales como la IP.

El informante, en el momento que envía la denuncia, recibe un código que identifica su informe/denuncia, con el que podrá hacer un seguimiento del estado de las actuaciones a través del botón “Seguimiento de informe” de la página de inicio.

Al introducir el código de seguimiento único se redirige al usuario a una herramienta de seguimiento en la que el informante puede conocer el estado de su denuncia (archivada, en instrucción, solicitando más información...).

En este panel el usuario también puede recibir aquellas cuestiones planteadas por el Responsable del sistema y el Órgano de gestión. A responder, el informante puede contestar por escrito, así como adjuntar cualquier tipo de documento, de forma que el informante que ha optado por denunciar sin identificarse puede mantener su anonimato.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA PRESENTADA

El Órgano de Gestión, para llevar a cabo las labores de investigación, ha desarrollado este procedimiento interno que regula todo el ciclo de vida de la denuncia, desde su comunicación inicial hasta su resolución, con la finalidad de comprobar la veracidad de las comunicaciones, la correcta obtención de evidencias y garantizar los derechos del denunciante y denunciado. Este procedimiento se divide en tres fases:

- **Fase de admisión:** Esta fase comprende la recepción y evaluación inicial de la denuncia, y en consideración a la tipología de hechos denunciados y su encaje en los tipos denunciados recogidos en la normativa vigente, se determinará su admisión o inadmisión a trámite de investigación.
- **Fase de investigación:** Esta fase comprende la investigación de los hechos denunciados y la recopilación de evidencias que aporten validez a los hechos denunciados.
- **Fase de Conclusiones:** Esta fase comprende el análisis de las evidencias, pruebas aportadas y la posterior redacción del informe, por parte del órgano de Gestión, con las eventuales propuestas de las medidas sancionadoras al Comité de Dirección o, en su caso, al Consejo de Administración.

FASE DE ADMISIÓN:

Comunicación y recepción de la denuncia

El denunciante, en caso de optar por el uso del Canal de denuncias de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia, tendrá que rellenar el formulario de denuncia que está a su disposición en la web corporativa de /web/.

La denuncia deberá ser individual. En caso de que varias personas tengan conocimiento del mismo hecho o circunstancia, cada una de ellas deberá hacerlo de forma individual a través del canal de denuncias.

Los contenidos requeridos en el formulario de comunicación son los siguientes:

- Correo electrónico.
- Identificación del denunciado (salvo que se opte por realizar la denuncia de forma anónima).
- Tipo De infracción
- Descripción de los hechos a través de un campo libre.

Antes de formalizar la denuncia, se deberá confirmar la comunicación, introduciendo un texto de verificación mediante código CAPCHA con el objetivo de evitar cualquier registro falso dentro del canal de denuncia.

El denunciante deberá declarar, bajo su responsabilidad, que los hechos denunciados son ciertos, marcando la casilla correspondiente

En el propio formulario, se pone a disposición del denunciante las disposiciones normativas vigentes que garantizan la protección de sus datos durante el tratamiento de los mismos, así como el ejercicio de derechos sobre ellos (acceso, rectificación, supresión, oposición al tratamiento, entre otros), debiendo el denunciante marcar que ha leído esta información, para poder enviar la denuncia.

Es importante que el denunciante aporte detalle suficiente sobre los hechos, conductas o actividades sospechosas, para que el Órgano de gestión pueda realizar un análisis preliminar del contenido, permitiendo incluso el envío de ficheros o documentos adjuntos en relación a los hechos denunciados.

Dicho análisis, podrá generar los siguientes resultados:

- **Admisión de la denuncia:** Los hechos descritos son hechos denunciables que pueden suponer un acto ilícito o contrario a los principios y valores de la organización, descritos en el Código Ético o de Conducta.
- **Inadmisión de la denuncia:** Los hechos descritos son de una naturaleza distinta a los comentados anteriormente, y por ello se procede o bien a su archivo, o bien a referenciarle al área más adecuado para su tratamiento.

En ambos casos, el Órgano de gestión deberá informar, de forma escrita, al denunciante de la decisión adoptada y el motivo del archivo o de la admisión de la denuncia, excepto si se hubiera utilizado el Canal de Denuncias para un uso inadecuado y no fuera necesario informar al denunciante del área más adecuada para tratar su comunicación.

FASE DE INVESTIGACIÓN

Inicio de la Investigación

El Órgano de gestión una vez evaluada y admitida la denuncia, procederá a la elaboración de un expediente de apertura sobre la denuncia en investigación, dicho expediente contendrá:

- Información descriptiva de la denuncia, indicando fecha de recepción.
- Datos aportados, diferenciando los datos objetivos y subjetivos.
- Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del denunciante.
- Personas afectadas.
- Proposición de medias de urgencia a corto plazo, entre ellas, medidas cautelares que permitan minimizar el daño actual o inminente.

El objetivo del expediente de apertura es recabar la máxima trazabilidad del proceso de investigación, en caso de que la denuncia pueda ser requerida por cualquier autoridad judicial competente.

Equipo Investigador

El equipo investigador está conformado por los miembros del Órgano de gestión o personas en quien deleguen con las debidas garantías de confidencialidad y resto de

principios de actuación aplicables al Órgano de gestión, quienes se encargarán de la investigación y de la recolección de evidencias de la denuncia.

En el transcurso de la investigación, se podrá recurrir a otras áreas de la Organización para desarrollar de forma efectiva la reclamación de pruebas y análisis que permita contrastar los hechos denunciados.

El Comité de Dirección podrá ser requerido en cualquier momento por el Órgano de gestión para complementar, de forma coordinada, las acciones de investigación llevadas a cabo por este último, siempre con la máxima confidencialidad y discreción.

Por último, en caso de encontrarse alguna incompatibilidad de un miembro del Órgano de gestión, del responsable del sistema, o del Comité de Dirección con la investigación en curso, este miembro deberá ser excluido de la investigación para prevenir posibles conflictos de interés.

Acciones de la Investigación

El Órgano de Gestión emprenderá, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información adicional para tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas. Las acciones de investigación pueden contemplar:

- Requerir nuevas evidencias y/o pruebas al denunciante para mejorar el proceso de investigación.
- Concertar entrevistas con las personas implicadas.
- Revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados con la Organización, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados.
- Análisis forense por un experto externo independiente.
- Cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.

La investigación consistirá, en todo momento, de un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de las mismas.

El proceso de investigación durará como máximo 3 meses desde el día en que el Órgano de gestión recibió la denuncia. Transcurridos los 3 meses, los datos podrán seguir siendo tratados para la investigación de los hechos denunciados y en su caso, por las autoridades competentes o en procesos judiciales, pero no se conservarán en el propio sistema de información de denuncias internas.

El plazo de tres meses podrá ampliarse en casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

FASE DE RESOLUCIÓN

Una vez recabadas las pruebas y analizadas las mismas por parte del Órgano de gestión, se cierra la fase de investigación y se procede a la toma de decisiones acerca de la comunicación analizada, proponiendo al Responsable del sistema de la organización, las medidas que se deberán adoptar.

El Responsable del sistema podrá adoptar las siguientes medidas:

- **Denuncia no procedente:** En el supuesto en el que la investigación de los hechos comunicados se manifieste la ausencia de incumplimiento. El Órgano de gestión, informará al denunciante y al denunciado de dicha decisión, junto con los motivos que sustentan la decisión.
- **Denuncia procedente:** En el supuesto que se pruebe que los hechos denunciados son ciertos, se deberán detallar las acciones que sustentan dicha conclusión. El régimen sancionador se aplicará de conformidad con el Convenio Colectivo de la organización, la legislación laboral y el resto de las obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia, personal directivo o del Consejo de Administración, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de la comisión de delitos. El Órgano de gestión, deberá informar al denunciante y en particular al denunciado para ofrecerle posibilidad de defensa.

Informe de Conclusiones

El Órgano de gestión, elaborará un informe de conclusiones reflejando el resultado de toda la fase de investigación. El informe de conclusiones contendrá:

- Aspectos técnicos: Título, autor, fecha, finalidad, nivel de confidencialidad (quién tiene acceso al mismo).
- Antecedentes del expediente: Hechos que produjeron la comunicación, personas o departamentos objeto de la investigación.
- Objeto de la investigación y su finalidad.
- Actuaciones, hechos relevantes investigados y detectados, evidencias y pruebas analizadas.
- Conclusiones determinadas, en base al objetivo y alcance de la investigación.
- Propuestas de medidas sancionadoras que deberá adoptar el Comité de Dirección o, en su caso, el Consejo de Administración, de conformidad con el Convenio Colectivo de la organización, la legislación laboral y el resto de las obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia, personal directivo o del Consejo de Administración, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de la comisión de delitos.

El Órgano de gestión, recogerá dichas conclusiones de manera clara y concisa. Además, si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejado en el informe.

DERECHOS DEL DENUNCIANTE SOBRE COMUNICACIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS

En el ciclo de vida de la denuncia, el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia, garantizará al denunciante los siguientes derechos:

a) Derecho a la protección en el transcurso de la investigación

el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de acuerdo con las directrices del presente Procedimiento.

En el caso de que el denunciante haga público el contenido de la denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección en el caso de que haya primero denunciado a través del canal de denuncias y con los plazos y medidas establecidos.

También será objeto de protección en el caso de que haga público el contenido de la denuncia bien porque exista riesgo manifiesto para el interés público, como puede ser una situación de emergencia o riesgo de daños irreversibles, bien porque en el caso de que se realice una denuncia externa existan riesgos de represalias o haya bajas probabilidades de que se le dé un tratamiento efectivo a la denuncia debido a las circunstancias concretas del caso, como puede ser la ocultación o destrucción de pruebas o que la autoridad actúe en connivencia con el autor de la infracción o se encuentre implicada en ella.

b) Prohibición de represalias

En ningún caso se tomarán represalias contra el denunciante, aun si del resultado de las consecuentes investigaciones se verificara que no ha existido incumplimiento del Código Ético o de la normativa aplicable, siempre que no haya obrado de mala fe. Esto significa que el autor de cualquier tipo de represalia deberá ser sancionado. En el Anexo I, se recogen aquellas acciones que son consideradas represalias.

c) Derecho a recibir información

El denunciante será informado por escrito, una vez analizada la denuncia, si es considerada procedente para ser analizada.

Por otro lado, una vez finalizada la investigación, el denunciante deberá ser informado sobre las medidas de seguimiento previstas, por ejemplo, la remisión a una autoridad competente, así como del resultado de las investigaciones, debiendo explicar la razón por la que se ha adoptado las medidas o acciones disciplinarias al denunciado.

d) Derecho a elegir

El denunciante podrá elegir el cauce de la denuncia que considere más adecuado, pudiendo acudir a canales externos (autoridades competentes), sin poder obligarse al

denunciante a utilizar una vía concreta, sobre todo teniendo en cuenta que la persona denunciada pueda ser un superior del denunciante, y que este último tenga acceso a la denuncia.

e) Derecho a la información limitada

Al denunciante, en el proceso de la formulación de la denuncia, no se le podrá solicitar datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y, posteriormente no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información que facilite el denunciante no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación. En el caso de que denuncia aportada contenga información sobre secreto industrial o comercial u otra que pudiera afectar a los intereses profesionales, económicos, estratégicos o de seguridad de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia o de terceros implicados, estas deberán de emplearse para lo estrictamente necesario en el proceso de investigación de la denuncia, no pudiendo revelarse ni compartirse para fines distintos de la misma.

Si los datos fueran transmitidos a una tercera persona para que investigue la denuncia, por ejemplo, un despacho de abogados o un auditor externo, tanto el denunciante como el denunciado deberán ser previamente informados. No será preciso ese consentimiento cuando la cesión de datos esté autorizada por la ley.

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de denuncia a través del Canal de denuncias de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia serán tratados de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa relacionada en vigor.

Cualquier dato que resulte excesivo o no pertinente para la investigación de una denuncia o se haya recabado accidentalmente será eliminado inmediatamente.

f) Derecho al anonimato

El denunciante que presente una denuncia a través del Canal de denuncias podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para el denunciante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado.

g) Derecho a la confidencialidad

La identidad del denunciante será confidencial, no pudiendo revelarse sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones que establece el derecho de la UE o la normativa española en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

h) Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable

El denunciante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un plazo máximo de siete días desde la recepción de esta por parte de el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia, a excepción de que el denunciante solicite expresamente otra cosa o que el órgano encargado de la investigación considere que dicho acuse puede comprometer la protección de la identidad del denunciante.

El plazo, con relación al tratamiento de datos y la investigación, no podrá exceder los tres meses de conformidad con la normativa vigente.

i) Derecho a la supresión de datos

Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del funcionamiento del modelo, o se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes