



# REGLAMENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Lleida S.L.  
Ctra. de Piedrabuena, 72.  
45004 Toledo. España

canaldenuncia@cigarraldelasmercedes.com  
+34 925 252 064

1ª Edición - Octubre de 2023

## Índice

1. Objeto.
2. Principios básicos del Canal Denuncia.
3. Requisitos mínimos de la denuncia
4. Derechos del informante.
5. Deberes del informante.
6. Derechos del denunciado.
7. Procedimiento de gestión del Canal Denuncia.
8. Registro de denuncias.
9. Informes periódicos.

## 1. OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto regular y establecer el procedimiento de comunicación de cualquier hecho o conducta irregular producida en el seno de LLEIDA, S.L. (en adelante, *Cigarral de las Mercedes*), así como proteger y garantizar los derechos y libertades de los sujetos intervinientes durante el procedimiento de admisión, tramitación e investigación de las denuncias y comunicaciones gestionadas en el Canal Denuncia de Cigarral de las Mercedes.

## 2. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL CANAL DE DENUNCIAS.

El Canal Denuncia se rige por los siguientes principios básicos, de obligado cumplimiento para todos los intervinientes en el proceso de denuncia:

- **Buena fe:** El informante deberá actuar de buena fe y abstenerse de realizar comunicaciones que pudieran considerarse falsas, esto es: que fuera consciente de la falsedad de los hechos comunicados y actuase con la intención de perjudicar al denunciado o al Cigarral de las Mercedes.
- **Prohibición de represalias:** El Cigarral de las Mercedes garantizará que no se lleven a cabo actos constitutivos de represalia, incluidas amenazas y tentativas de represalia. Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.
- **Confidencialidad:** Durante todo el proceso de recepción, tramitación e investigación de las denuncias se garantizará el cumplimiento de la normativa de protección de datos respecto al tratamiento de los datos del informante, denunciado, así como cualesquiera otras personas o terceros intervinientes en el proceso. Asimismo, la identidad del informante en ningún caso será comunicada al denunciado o a las personas a las que se refieran los hechos relatados.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos personales de los referidos anteriormente podrán ser comunicados a las personas y entidades necesarias para la adopción de medidas correctoras, disciplinarias y sancionadoras pertinentes, así como a Jueces, Tribunales y organismos competentes en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

- **Presunción de inocencia:** El Cigarral de las Mercedes velará por el efectivo cumplimiento de los derechos de presunción de inocencia y de defensa de los intervinientes en el proceso.

## 3. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA DENUNCIA

La denuncia podrá realizarse de forma anónima. En caso de que el informante desee identificarse, deberá indicar los siguientes datos: nombre y apellidos, NIF, correo electrónico y teléfono.

En los diferentes espacios habilitados en el formulario de denuncia, deberán indicarse:

- o Descripción detallada de los hechos o conductas irregulares.
- o Fecha aproximada en la que estos se produjeron.
- o Identificación de las personas participantes en los hechos relatados, siempre que fuera posible su identificación.
- o El departamento del Cigarral de las Mercedes responsable de la gestión de los procedimientos en los que se hayan producido los hechos o conductas denunciados.
- o La categoría de infracción.

## 4. DERECHOS DEL INFORMANTE.

- **Confidencialidad,** siempre que actúe de buena fe. Así como a no ser comunicados sus datos personales a terceros, salvo cuando esta comunicación estuviese autorizada por ley o fuese necesaria para para la adopción de medidas

correctoras, disciplinarias y sancionadoras pertinentes; así como a Jueces, Tribunales y organismos competentes en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

- **Ausencia de represalias**, siempre que actúe de buena fe.
- **Información del proceso**. Derecho a ser informado sobre la recepción de la denuncia en el plazo de 7 días naturales desde su recepción.

Y a ser informado sobre el archivo de la denuncia o su resolución.

- **Protección de sus datos personales**. Sus datos se tramitarán conforme a Ley, en la forma que se indica en la Política de Privacidad del Canal de Denuncias.

## 5. DEBERES DEL INFORMANTE.

- Realizar la comunicación atendiendo al cumplimiento del principio de buena fe establecido en el presente Reglamento. Las comunicaciones que pudieran ser consideradas como realizadas de mala fe, podrán derivar en la adopción de medidas disciplinarias o sancionadoras contra el informante.
- Describir pormenorizadamente los hechos o actuaciones que se comuniquen, proporcionando toda aquella documentación que pueda justificar la veracidad y existencia de los hechos o actuaciones comunicados.
- Guardar confidencialidad sobre la comunicación realizada y sobre su contenido.

## 6. DERECHOS DEL DENUNCIADO.

- A ser informado sobre la existencia de la denuncia. Al respecto, el Cigarral de las Mercedes informará al denunciado de la existencia de una denuncia en el plazo máximo de 7 días naturales desde su recepción.
- A tener acceso a los datos relatados en la comunicación, excepto a la identidad del informante.
- Al ejercicio de los derechos de protección de datos, indicados en la Política de Privacidad del Canal de Denuncias.
- A ser informado sobre el archivo o resolución de la denuncia.

## 7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

El procedimiento de recepción, admisión, investigación y, en definitiva, gestión del canal de denuncias del Cigarral de las Mercedes se realizará de conformidad con las siguientes etapas:

- a) Una vez recibida la denuncia a través del Canal Denuncia, el gestor del Canal acusará recibo al informante en el plazo de 7 días naturales desde su recepción.
- b) Se realizará una investigación previa de la comunicación con el fin de determinar si es pertinente su admisión a trámite. Para ello, el gestor del Canal realizará las investigaciones previas necesarias, pudiendo, entre otros, ponerse en contacto y solicitar información adicional al informante.
- c) Realizado el análisis preliminar, el gestor remitirá la denuncia al Responsable del Canal junto con la información recabada, para que este decida sobre su admisión o inadmisión a trámite, debiendo en todo caso comunicar su decisión al informante.
- d) En caso de inadmisión de la denuncia, se llevará a cabo su archivo y registro, y el Gestor comunicará motivadamente al informante su inadmisión a trámite.
- e) Cuando sea admitida, el Responsable del Canal iniciará la investigación pertinente, pudiendo solicitar toda la información y documentación que requiera para el esclarecimiento de los hechos a las personas implicadas en los

hechos denunciados y a las distintas áreas o departamentos del Cigarral de las Mercedes pertinentes en función de los hechos denunciados. Asimismo, el Responsable contará con la colaboración y asesoramiento del Gestor para la investigación de los hechos o actuaciones denunciados. En todo caso, todas las partes intervinientes en los procesos de investigación quedarán obligados a guardar confidencialidad en el tratamiento de la información y datos personales de los afectados.

- f) Concluida la investigación, el Gestor presentará un informe de conclusiones al Responsable del Canal, quien, antes del plazo de 3 meses desde la recepción de la denuncia el sistema (ampliable a otros 3 meses adicionales en función de la complejidad), decidirá:
- o Archivar la denuncia y cerrar la investigación si se considera que no se han podido acreditar los hechos denunciados.
  - o Remitir el informe al responsable de adoptar las medidas sancionadoras correspondientes, o de la interposición de las acciones judiciales que en su caso procedan.

## 8. REGISTRO DE DENUNCIAS.

El Cigarral de las Mercedes llevará un libro-registro de las comunicaciones realizadas a través del canal, incluyendo información sobre su inadmisión o admisión a trámite, así como de las investigaciones realizadas.

## 9. INFORMES PERIÓDICOS.

Con la finalidad de auditar el correcto funcionamiento del Canal de Denuncias, el gestor remitirá anualmente a la dirección del Cigarral de las Mercedes un informe estadístico sobre las denuncias recibidas a través del Canal, tanto archivadas como tramitadas.

## 10. ACCESO AL FORMULARIO DE DENUNCIAS.

[www.cigarraldelasmercedes.com](http://www.cigarraldelasmercedes.com)

<https://canaldenuncia.com/@cigarraldelasmercedes/informar/>