

**CIGARROS Y PUROS
CANARIOS, SL**

**REGLAMENTO DEL
CANAL DE
DENUNCIAS**

ÍNDICE

- 1.- Introducción y marco normativo
- 2.- Ámbito de Aplicación
- 3.- Órgano competente
- 4.- Medios de comunicación de la denuncia
- 5.- Requisitos de la denuncia.
- 6.- Derechos y deberes del denunciante
- 7.- Derechos del denunciado
- 8.- Gestión del canal de denuncias
- 9.- Instrucción del expediente
- 10.- Resolución del expediente
- 11.- Registro de Denuncias
- 12.- Revisión y actualización del canal
- 13.- Cumplimiento de la normativa de Protección de Datos
- 14.- Protección de Datos de Carácter Personal

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL ha desarrollado un Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo dirigido al fomento de la mejora de la cultura ética y el buen gobierno de la organización.

Por ello, todas las personas que forman parte de CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL deben cumplir estrictamente con lo establecido en la legislación, así como el resto de las políticas internas; y tienen la obligación de colaborar para prevenir y detectar posibles conductas irregulares o ilícitas que pueden tener lugar en la organización.

Para dar cumplimiento a este deber, CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL pone a disposición de todos sus administradores, directivos y trabajadores, así como a sus clientes, proveedores y otros terceros con los que mantengan vínculos de negocio, un canal a través del cual pueden denunciar, de forma confidencial, cualquier sospecha o conocimiento de una conducta irregular o ilícita que hayan tenido o esté teniendo lugar en la organización.

Este canal es creado exclusivamente para denunciar irregularidades, ilícitos o delitos. En caso de que los hechos no encajen en estos supuestos, las personas usuarias pueden presentar una queja o sugerencia mediante la opción “contacto”.

Este reglamento se adecua a las previsiones establecidas 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, en virtud de la cual se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019. (en adelante, Ley 2/2023)

Además, ha sido diseñado atendiendo a las siguientes características y principios generales de funcionamiento:

- **Confidencialidad:** garantiza la confidencialidad de los datos incorporados en las notificaciones, con especial atención a aquellos relativos a la identidad del denunciante.
- **Ausencia de represalias:** garantiza que no se produzcan represalias o cualquier tipo de consecuencias negativas para el anunciante, siempre que actúe con buena fe.
- **Proporcionalidad:** todas las notificaciones recibidas son tratadas de forma equivalente, con independencia de quién sea el remitente.
- **Toma de decisión:** las decisiones relativas a cómo instruir una investigación o cuándo desestimar notificaciones son adoptadas de forma trazable (documentada) y pautada.
- **Plazos:** existe un protocolo que garantiza el cumplimiento con los plazos establecidos en la legislación que resulta de aplicación, en función de los diferentes ámbitos de notificación.
- **Protección de datos:** los datos de carácter personal incorporados en las notificaciones son tratados conforme a lo establecido en la legislación.
- **Derechos del denunciante y el denunciado:** existen protocolos que garantizan que los derechos y deberes de denunciante y el denunciado son respetados en todo momento.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito de aplicación subjetivo

El presente Reglamento es aplicable a cualquier persona física o jurídica que guarde cualquier tipo de relación con CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL y utilice el Canal de Denuncias para poner de manifiesto un hecho irregular, ilícito o delictivo.

También se aplicará a cualquier persona que resulte denunciada a través del referido Canal, así como a otras personas que de cualquier modo resulten afectadas por la denuncia interpuesta.

Ámbito de aplicación objetivo

El presente Reglamento se aplicará a las denuncias presentadas ante CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL, en las que se pongan de manifiesto circunstancias o hechos que se entiendan irregulares, ilícitos o delictivos, cometidos en el seno de la organización o en los que la misma haya tomado parte.

Asimismo, se aplicará a los procesos de instrucción, investigación y resolución derivados de las denuncias presentadas, así como a los tratamientos de datos que hayan de realizarse por razón de los mismos.

Las medidas de protección del denunciante también se aplicarán a los terceros relacionados con el denunciante, compañeros de trabajo o familiares que puedan sufrir alguna clase de represalia.

3. ÓRGANO COMPETENTE

La dirección de la empresa designará a una persona Responsable del Sistema, a los efectos previstos en el artículo 8 de la Ley 2/2023, que deberá velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3 de la Ley 2/2023, el Responsable del Sistema desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma, no pudiendo recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

La persona Responsable del Sistema ostentará las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación. Además, determinará la vía a través de la cual se resolverán las consultas que puedan plantearse acerca del funcionamiento de este.

4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA DENUNCIA

CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL habilitará un formulario en su página web corporativa <https://www.tabacobarato.com/>, bajo la denominación “Canal de Denuncias”, a través del cual cualquier persona podrá informar acerca de la existencia de conductas irregulares, ilícitas o delictivas producidas en el seno de la organización o en los que la misma haya tomado parte.

5. REQUISITOS DE LA DENUNCIA

Para la admisión de la denuncia será necesario que la misma reúna, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción detallada de la irregularidad o infracción objeto de acusación, con inclusión de una relación de los hechos denunciados y de la fecha aproximada de comisión.
- Identificación, siempre que sea posible de las personas responsables de la irregularidad o infracción.
- Aportación de pruebas o evidencias que sean indiciarias de la comisión de la irregularidad o infracción.
- La denuncia podrá ser anónima. En el caso de que el denunciante desee ser informado acerca del procedimiento de instrucción y de la resolución del expediente, deberá facilitar un medio de contacto a tal efecto, que será exclusivamente utilizado por el Responsable del Sistema para dicha finalidad.

Se prohíbe expresamente la remisión de denuncias falsas. Las denuncias que manifiestamente carezcan de veracidad o fundamento serán objeto de archivo motivado.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Derechos de la persona denunciante

1.- Derecho a formular denuncia de forma anónima o no anónima; en este segundo caso se garantizará la reserva de identidad del informante, de modo que esta no sea revelada al denunciado ni a terceras personas garantizándose en todo momento la debida confidencialidad

2.- Derecho a que su identidad no sea revelada, de forma que ni el Responsable del Sistema ni, en su caso, las personas delegadas durante el procedimiento podrán comunicar a las personas denunciadas, datos de la persona denunciante, aún en el supuesto de que la denuncia no se haya presentado de manera anónima.

3.- Derecho a conocer la identidad del Responsable del Canal de Denuncias, así como el procedimiento de instrucción y resolución.

4.- Derecho a recibir el acuse de recibo de la comunicación remitida en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 c) de la Ley 2/2023 y siempre que haya facilitado un medio de contacto al efecto, pudiendo en todo caso renunciar a recibir comunicaciones relativas al procedimiento.

5.-Derecho a ser informada de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso, siempre que haya facilitado un medio de contacto al efecto, pudiendo en todo caso renunciar a recibir comunicaciones relativas al procedimiento.

6.- Derecho a ser informada sobre la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa penal, tanto a jueces y Tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación.

7.- Derecho a ejercitar los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento 2016/679, de Protección de Datos (RGPD)

8.- Derecho a que no se adopten represalias contra ella por razón de la denuncia presentada.

9.- Derecho a ser informada, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

Deberes de la persona denunciante

1.- Deber de actuar de buena fe. Se presumirá de buena fe toda denuncia tramitada conforme al artículo 5 del presente Reglamento. Tendrá la consideración de denuncia de mala fe la interpuesta por persona que sea consciente de la falsedad de los hechos comunicados o actúe con manifiesto desprecio a la verdad.

2.- Deber de aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.

7. DERECHOS DE LA PERSONA DENUNCIADA

1.- Derecho a ser informada en el plazo más breve posible de que se ha puesto en marcha un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra ella, a través del Canal de Denuncias. Se le facilitarán, al menos, los siguientes datos: el órgano encargado de la gestión de la denuncia, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de tramitación de la denuncia, así como la fecha de presentación de ésta.

2.- Derecho a ser escuchado, siempre garantizando la confidencialidad y respetando la presunción de inocencia.

3.- Derecho a la confidencialidad preservando su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento

4.- Derecho a la información de la posible comunicación de los datos, al amparo de la normativa penal, tanto a jueces y tribunales, como a las personas u organismos que se estimen pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación.

5.- Derecho a ejercitar los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento 2016/679, de Protección de Datos (RGPD).

6.- Derecho a ser informada de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

7.- Derecho a que los datos sean cancelados en un plazo máximo de dos meses, tras el fin de las investigaciones, si los hechos no hubiesen sido probados. En caso contrario, los datos se conservarán, en tanto sea necesario para el ejercicio de las acciones que legalmente procedan.

8. GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Se podrá acceder al Canal de denuncias a través del apartado “Canal de Denuncias”, habilitado al efecto en la web <https://www.tabacobarato.com/>, en el que se publicará, junto al texto íntegro del presente Reglamento, el correspondiente formulario para la presentación de la denuncia.

Al formulario “Canal de Denuncias” se podrá acceder desde la pestaña “Contacto”.

La persona denunciante deberá rellenar el formulario habilitado al efecto en la web corporativa, comprometiéndose a leer y comprender el presente Reglamento con carácter previo a la interposición de la denuncia.

Recibida la denuncia a través del Canal, el contenido de la denuncia será gestionado por la persona Responsable del Canal quien determinará si reúne las condiciones exigidas en el artículo 5 del presente Reglamento.

En cualquier caso, se remitirá un acuse de recibo a la persona informante en el plazo máximo de siete días naturales siguientes a la recepción de la denuncia, salvo que se ponga en peligro la confidencialidad de la comunicación o que el informante haya renunciado expresamente a la recepción de cualquier comunicación relativa a la denuncia presentada.

En cualquier caso, la presentación de una denuncia conllevará la apertura de un expediente en el Registro de Denuncias, en los términos descritos en el artículo 11 del Presente Reglamento

Cuando la denuncia sea considerada pertinente, pero su contenido no proporcione el detalle necesario para iniciar la instrucción del expediente, el Responsable del Sistema solicitará a la persona informante, si ésta facilitare un medio de contacto al efecto, la información adicional necesaria.

En el supuesto de que la denuncia cumpla con las premisas del artículo 5 del presente Reglamento, se dará inicio por parte del Responsable del Sistema a las actuaciones de investigación, que no podrán durar más de dos meses, salvo aquellos casos especialmente complejos, en los cuales las actuaciones podrán prorrogarse hasta tres meses más (tres meses para dar respuesta (artículo 9 Ley 2/2023)).

9. INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE

1.- El Responsable del Sistema anotará el inicio de la Fase de Instrucción en el expediente inscrito en el Registro de Denuncias, en los términos descritos en el artículo 11 del presente Reglamento y dará traslado de la denuncia a la Comisión de Investigación.

La Comisión de investigación estará formado el Responsable del sistema, y dos miembros más designados a propuesta del Responsable del Sistema.

2.- La Comisión de Investigación se pronunciará, en primer lugar, sobre la admisión de la denuncia, procediendo a su archivo en los siguientes casos:

- caso de que no reúna los requisitos necesarios
- cuando los hechos resulten manifiestamente infundada o mendaces.

La inadmisión se comunicará a la persona informante, si ésta lo ha autorizado y ha facilitado un medio de contacto al efecto.

3.- La Comisión admitirá a trámite la denuncia y notificará el inicio del procedimiento de investigación al denunciante, siempre que hubiera facilitado un medio de contacto al efecto.

4.- La Comisión de Investigación adoptará, en su caso, las medidas cautelares oportunas para que no persista el daño o perjuicio ocasionado por los hechos denunciados y para que no desaparezcan los medios de prueba que acrediten dichos hechos.

Podrá igualmente remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito.

5.- La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados, en ella, la Comisión de investigación velará por el respeto de los derechos de las personas denunciante, de las denunciadas y del resto de implicados en la denuncia.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, la misma tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento y se le advertirá de la posibilidad de comparecer con asistencia letrada.

6.- El Responsable ejercerá su actividad con total libertad e independencia y estará obligado a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión de dicho ejercicio. Todas las personas pertenecientes a la entidad deberán colaborar con el Responsable y estarán obligadas a atender los requerimientos que se les dirijan para aportar documentación, datos o cualquier información relacionada con los procedimientos que se estén tramitando, incluso los datos personales que le fueran requeridos.

7.- El plazo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a 2 meses a contar desde la recepción de la denuncia, salvo en supuestos de especial complejidad que requieran una ampliación de este plazo, en cuyo caso, este podrá prorrogarse por un máximo de tres meses. En todo caso, la prórroga y el plazo de ampliación previsto habrán de ser motivados.

10. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE

Una vez finalizada la instrucción y en todo caso dentro del plazo previsto en el artículo anterior, la Comisión de Investigación emitirá un informe, en el que se ponga de manifiesto si se estima o no la denuncia presentada, motivando suficientemente la decisión adoptada.

El informe contendrá necesariamente los siguientes puntos:

- Identificación del expediente según datos obrantes en el Registro de Denuncias, haciendo constar la fecha de la denuncia y una breve reseña de los hechos denunciados.
- Datos de la persona denunciante, si constasen. Si la denuncia fuese anónima, se hará constar esta circunstancia en el informe.
- Datos de la persona o personas denunciadas, si constasen.
- Datos de las personas instructoras del expediente.
- Análisis de la información y documentación aportada en la denuncia y, en su caso, la aportada por las personas denunciadas.
- Resumen de la investigación y actuaciones llevadas a cabo.
- Decisión tomada.
- Medidas correctoras o, en su caso, sancionadoras, que han de adoptarse para el encauzamiento de la situación, informando a los responsables de la Dirección de las medidas que deben adoptar

11. REGISTRO DE DENUNCIAS

CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL mantendrá un Registro de Denuncias, en el que se inscribirá un expediente por cada denuncia presentada.

El contenido de cada expediente inscrito será el siguiente:

- Datos de la denuncia:
- número de expediente
- fecha de presentación
- datos de la persona denunciante, en su caso (este dato será eliminado transcurridos tres meses desde la interposición de la denuncia, salvo que su tratamiento resulte necesario para el cumplimiento de fines de prevención,
- detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales o administrativas)
- datos de las personas denunciadas, si constasen (estos datos serán eliminado transcurridos tres meses desde la interposición de la denuncia, salvo que su tratamiento resulte necesario para el cumplimiento de fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales o administrativas)
- breve reseña de los hechos denunciados
- decisión adoptada en relación con la pertinencia de la denuncia (archivo, solicitud de subsanación o apertura de la fase de instrucción)

- Informe elaborado por el Comité de Investigación, en los términos previstos en el artículo anterior.
- Listado de medidas adoptadas, en su caso.

La persona Responsable custodiará el Registro de Denuncias, velando por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 2/2023, respecto al tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Información

12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CANAL

De manera periódica, la persona Responsable propondrá a la dirección de CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL, las modificaciones o actualizaciones que se precisen para mantener la vigencia y eficacia del Canal.

La persona Responsable del Sistema garantizará que tales revisiones tengan lugar, al menos, cada dos años.

13. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos de quien formule la comunicación y de los denunciados y terceros se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, finalizada la fase de resolución deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En todo caso, CIGARROS Y PUROS CANARIOS, SL garantizará el cumplimiento de los principios contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, garantizará el cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 32 de la Ley 2/2023, respecto al tratamiento de datos personales en el Sistema interno de información. Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Asimismo, los datos de carácter personal derivados de la denuncia y de la posterior investigación no se conservarán por un plazo superior al estrictamente necesario.