

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	COMITÉ DE ÉTICA	2
4.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES	3
4.1.	Identificación de una irregularidad	3
4.2.	Comunicación y recepción de la comunicación	3
4.3.	Requisitos mínimos de la denuncia	3
4.4.	Clasificación de la denuncia	4
4.5.	Actuación e investigación	5
4.6.	Conclusiones	6
5.	PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS	6
6.	CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6

Anexo I. Formulario modelo a rellenar por el denunciante (denuncias vía web)

Anexo II. Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer un canal de comunicación interna para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos legislativos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código Ético de ENAC, y cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención del Comité de Ética (en adelante, nos referiremos a estos documentos de forma conjunta como el **Código Ético**).

Se establece este documento para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en el Código Ético ésta será tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la Entidad y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código.

2. ALCANCE

Cualquier Asociado, Directivo, o empleado de ENAC, así como los auditores externos y los clientes, con interés razonable podrá enviar consultas, denuncias o quejas al Comité de Ética de ENAC a través del Canal de Denuncias establecido.

El Comité de Ética asegurará que todas las consultas, denuncias, o quejas recibidas se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

3. COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética es el órgano al que todas las partes con interés legítimo deben dirigirse para comunicar cualquier posible incumplimiento del Código Ético, tanto si les afectan personalmente como si afectan a terceros.

El Comité de Ética está formado por la Dirección General, la Dirección Técnica y la Dirección de Calidad, que actúa como Secretaria del Comité.

Así mismo el Comité de Ética podrá contar con asesores consultivos o que pueda prestar su colaboración en determinadas ocasiones.

4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES

4.1. Identificación de una irregularidad

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas establecidas en el Código Ético deberá reportarla inmediatamente. El Canal de Denuncias constituye el principal medio a través del cual se efectuarán las comunicaciones, aunque puedan ser también enviadas directamente al superior jerárquico o a la Dirección General, quienes la trasladarán al Comité de Ética.

4.2. Comunicación y recepción de la comunicación

La persona que tuviese conocimiento de una irregularidad podrá comunicarlo a través de las siguientes vías:

- De forma personal y verbal ante el cualquier miembro del Comité de Ética, que se encargará de recogerla por escrito, junto con la firma del denunciante.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección comiteetica@enac.es, cuyo destinatario será la Secretaria del Comité de Ética, quien informará del asunto en cuestión al Comité.
- A través de la herramienta establecida a tal efecto en las zonas privadas del portal web.
- Mediante carta o Nota interna dirigida al Comité de Ética.

En cualquier caso, la comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s o departamento/s implicados.

Si el superior jerárquico ha sido informado de una conducta irregular, será él quien deba realizar la comunicación al Comité de Ética a través de las vías señaladas anteriormente, salvaguardando en todo caso, la máxima confidencialidad al respecto.

4.3. Requisitos mínimos de la denuncia

Para que pueda ser considerada como tal y disponer de una serie de elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación en caso de que sea necesaria, la comunicación de la denuncia contendrá en la medida de lo posible, la siguiente información:

- Identificación del denunciante.

Nota: Además de constituir una exigencia de la Agencia Española de Protección de Datos (Informe 2007- 0128), debe abrirse la posibilidad de que el Comité de Ética contacte con el denunciante en caso de que sea necesario de cara a obtener toda la información necesaria para el adecuado análisis y gestión de la denuncia. Este contacto se realizará mediante un canal seguro que salvaguarde la confidencialidad de la información.

- Descripción del evento sospechoso de manera detallada, consignando:
 - En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
 - Posibles personas implicadas.
 - Fechas aproximadas de ocurrencia.
 - Medios en que se ha realizado la posible conducta ilícita.
 - Área de actividad afectada.
 - Posible impacto en procesos relevantes de ENAC.
 - Posible impacto económico.

- En su caso, se aportarán documentos o evidencias de los hechos.

4.4. Clasificación de la denuncia

A fin de priorizar aquellas denuncias, que por sus características tengan un impacto mayor, la Secretaría del Comité de Ética, receptora de las mismas, deberá clasificarlas de acuerdo con la siguiente categorización:

- **Prioridad I:** Comunicaciones en las que se aleguen conductas contrarias a los requisitos de imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad establecidos en relación con los procesos de acreditación.

Confidencialidad de la Información: Cualquier incumplimiento de los requisitos de protección y reserva de la información no pública sobre los servicios de acreditación.

Integridad: Cualquier intromisión por parte de personas u organizaciones externas al proceso de evaluación que pretendan de alguna forma influir en su decisión (mediante recomendaciones, sugerencias, o cualquier otro tipo de influencia indebida).

Imparcialidad: Realización por parte del personal de la entidad o de sus equipos auditores de actividades/servicios para las entidades acreditadas distintas de las encomendadas por ENAC, así como el mantenimiento de posibles relaciones (de amistad, familiares, etc.) con estas no puestos en conocimiento de ENAC.

- **Prioridad II:** El resto de las comunicaciones

Aquellas denuncias válidas de **Prioridad I**, deben ser trasladadas al Comité de Ética dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la misma. El Comité de Ética realizará un contacto inicial con el autor de la comunicación dentro de 7 días hábiles tras la recepción, con el objetivo de obtener datos adicionales y explicar los siguientes pasos.

Para aquellas denuncias válidas de **Prioridad II** el Comité debe realizar un contacto inicial con el autor de la misma dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la comunicación.

4.5. Actuación e investigación

El Comité de Ética, una vez haya obtenido toda la información relevante sobre una conducta irregular por parte del denunciante, si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria al Código Ético de ENAC iniciará un procedimiento de investigación. Para ello se adoptarán diferentes medidas:

- Nombrar un instructor (interno o externo a ENAC) que incoe el expediente investigador y redacte el informe de investigación.
- Establecer los procedimientos para llevar a cabo la investigación que permitan, tanto la preservación de las pruebas, como el respeto a los derechos de los trabajadores. Estos procedimientos pueden incluir entrevistas personales con la fuente para recabar mayor información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a ENAC, u otras.
- Establecer qué departamento/s o área/s deben estar informados de la investigación y a qué nivel jerárquico, dependiendo de:
 - El nivel jerárquico y número de posibles personas implicadas.
 - La necesidad de involucrar a otros departamentos (Ej. Dirección de Administración; Dpto. de Desarrollo Operativo e Informática, Dpto. Auditores, etc.) para la obtención de datos de contraste (información económica, acceso a bases de datos, datos de servidores o correo electrónico,...).
- La necesidad de informar puntualmente al Órgano Responsable de Cumplimiento Penal y/o la Junta Directiva, acerca de la Investigación realizada.

Una vez completada la investigación el instructor realizará una propuesta de informe con las principales conclusiones que se enviará al Comité de Ética para que tome las medidas necesarias.

El Comité de Ética garantizará en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.

Si, recibida la comunicación, el Comité de Ética considera que los hechos denunciados no suponen una infracción a las normas del Código Ético de ENAC, o bien no son contrarias a la ética profesional en el marco de sus funciones, procederá a desestimar la denuncia, archivando el caso y comunicándolo al denunciante con las razones de la desestimación.

4.6. Conclusiones

Una vez instruido el expediente de investigación, el Comité de Ética emitirá un informe de conclusiones que contenga una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. Este informe recogerá:

- i) La comunicación de la conducta irregular recibida,
- ii) los procedimientos empleados para su investigación,
- iii) resultados documentados de la investigación,
- iv) las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer, así como las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder, de acuerdo con lo establecido en el sistema disciplinario (en el caso de personal de la Entidad) o las condiciones establecidas contractualmente (en el caso de auditores externos),
- v) las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización del Modelo de Prevención de Delitos necesaria para evitar su repetición en el futuro.

Así mismo el Comité informará al denunciante sobre las medidas tomadas.

5. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS

El Comité de Ética velará para que no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Igualmente, el Comité de Ética garantizará en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a los efectos de proteger la identidad de los denunciados y su reputación en el seno de la Asociación, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

6. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Secretaría del Comité de Ética mantendrá el archivo de información de las denuncias recibidas, los informes de investigación, así como los informes periódicos y/o puntuales emitidos por el Comité.

Esta información se conservará durante 10 años, manteniendo en todo momento su carácter confidencial.

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

Transcurridos 3 meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación, podrán seguir siendo tratados en un entorno distinto por el Comité de Ética y el instructor designado (4.5).

Anexo I. Formulario modelo a rellenar por el denunciante (denuncias vía web)

Datos del denunciante	Nombre y Apellidos:		
	Teléfono:		
	Correo electrónico:		
Fecha de la denuncia:	[Campo Automático]		
Descripción de la Comunicación:	Describa en qué consiste su denuncia, quienes son las personas implicadas, qué áreas de ENAC están afectadas, medios que han servido para realizar la conducta y todos aquellos datos relevantes que considere.		
Fecha aproximada de los hechos denunciados		¿Afecta a terceros relacionados con ENAC?	☐ Si ☐ No
¿Tiene impacto económico?	☐ Si ☐ No	Cuantificación aproximada del impacto (en euros)	
Documentos Anexos	Por favor, aporte la documentación que considere que evidencia la denuncia interpuesta Adjuntar archivo		

La ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (ENAC) le informa que los datos de carácter personal que nos proporcione en este formulario de registro serán tratados por ENAC como responsable de esta web.

Finalidad de la recogida y tratamiento de los datos personales: Únicamente gestionar la denuncia formulada.

Legitimación: Consentimiento del interesado e interés legítimo. **Plazos de conservación:** cuando finalice el motivo de la misma ENAC mantendrá sus datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal o reclamaciones. Transcurridos los plazos de prescripción legal destruiremos sus datos.

Derechos: Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación y suprimir los datos en rgpd@enac.es así como el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

Información adicional: Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la [política de privacidad](#), o si lo desea, puede contactar con el Comité de Ética por correo postal (C/ Serrano 240 3ª 28016 Madrid) o por correo electrónico (comiteetica@enac.es).

Anexo II. Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia

Número de Registro:	
Fecha del Informe:	
Informe cumplimentado por:	
Fecha de la Comunicación:	
Comunicación recibida por:	☐ E-mail (adjuntar como anexo) ☐ Carta (adjuntar como anexo) ☐ De forma personal y verbal ☐ Vía Web
Descripción de la Comunicación:	
Clasificación de la Comunicación:	☐ Prioridad I ☐ Prioridad II
Comunicación a (marcar casilla)	☐ Comité de Ética ☐ Directora General ☐ ORCP ☐ Junta Directiva ☐ Otros (especificar):
Documentos Anexos	

La ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (ENAC) le informa que los datos de carácter personal que nos proporcione en este formulario de registro serán tratados por ENAC con el objeto únicamente de gestionar la denuncia formulada.

Legitimación: Consentimiento del interesado e interés legítimo. **Plazos de conservación:** cuando finalice el motivo de la misma ENAC mantendrá sus datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal o reclamaciones. Transcurridos los plazos de prescripción legal destruiremos sus datos.

Derechos: Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación y suprimir los datos en rgdp@enac.es así como el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

Información adicional: Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la [política de privacidad](#), o si lo desea, puede contactar con el Comité de Ética por correo postal C/ Serrano, 240 3ª 28016 Madrid) o por correo electrónico (comiteetica@enac.es).