



MANUAL DE USUARIO

RegTech Canal de Denuncias

Madrid 17 de junio de 2022

Contenido

1. Configuración	3
2. Responsables	5
3. Conductas	6
4. Gestión de Denuncias	8
4.1. Nuevas Denuncias	8
4.2. Denuncias en Trámite.....	10
4.3. Denuncias Archivadas	11

1. Configuración

En cumplimiento del requerimiento de la Directiva Europea que regula los Canales de Denuncia y en especial la obligación de información a los denunciantes, RegTech Canal de Denuncias provee a la empresa de una página web con la que facilita la gestión de las denuncias.

Acceso público

Enlace: <http://orion.lemurstaging.com/complaintchannel/report/240a6c13-f9d8-488c-9ec9-adbc8c41f310>

Copiando este enlace en su página web o intranet, los denunciantes tendrán acceso a la información que necesitan sobre el canal, y la forma de crear una denuncia y realizar su seguimiento.

Además, RegTech Canal de Denuncias provee a la empresa de textos por defecto sobre:

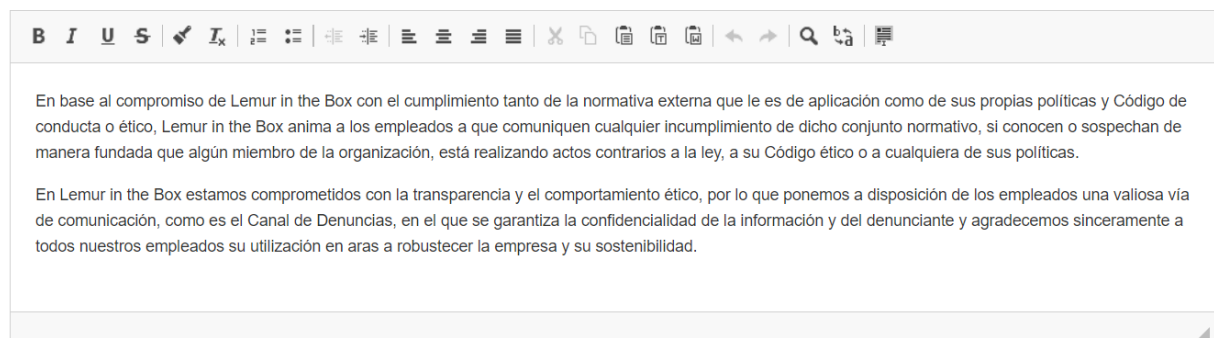
- ¿Qué es un Canal de Denuncias?
- Derechos del Denunciante
- Obligaciones y advertencias
- Causas de inadmisión de denuncias
- Preguntas Frecuentes














La compañía puede modificar estos textos para personalizarlos en un formato de texto enriquecido. Así mismo, la aplicación permite restablecer el texto el texto original.

Textos personalizados

¿Qué es un canal de denuncias / consultas?

Restablecer texto



B I U S |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

En base al compromiso de Lemur in the Box con el cumplimiento tanto de la normativa externa que le es de aplicación como de sus propias políticas y Código de conducta o ético, Lemur in the Box anima a los empleados a que comuniquen cualquier incumplimiento de dicho conjunto normativo, si conocen o sospechan de manera fundada que algún miembro de la organización, está realizando actos contrarios a la ley, a su Código ético o a cualquiera de sus políticas.

En Lemur in the Box estamos comprometidos con la transparencia y el comportamiento ético, por lo que ponemos a disposición de los empleados una valiosa vía de comunicación, como es el Canal de Denuncias, en el que se garantiza la confidencialidad de la información y del denunciante y agradecemos sinceramente a todos nuestros empleados su utilización en aras a robustecer la empresa y su sostenibilidad.

Aunque la empresa puede personalizar dichos textos, deberá tener en cuenta que, tanto los derechos de los denunciantes, como las obligaciones y advertencias por defecto, son exactamente los requeridos por la Directiva Europea de Canal de Denuncias por lo que, recomendamos que la personalización no suponga una merma de los derechos de los citados denunciantes.

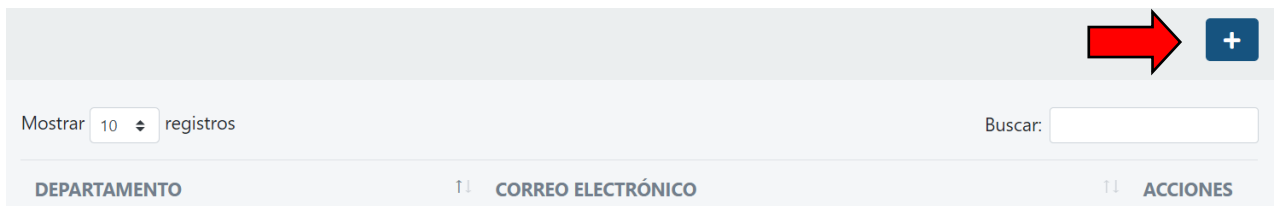
Una vez personalizados los textos, solo deberá pinchar en el botón “guardar” y automáticamente se actualizará en la página de información para denunciantes.

Recuerde que podrá modificarlo en cualquier momento y todas las veces que lo necesite.

2. Responsables

Los responsables de gestión de las denuncias son personas o departamentos a los que la empresa puede asignarles la gestión de las denuncias relacionadas con una o varias determinadas conductas denunciables a través de este Canal. Los denunciante podrán saber quién es el responsable de gestionar cada denuncia.

En esta página podrá crear los responsables que la empresa necesite.



Nuevo responsable

Correo electrónico

Confirmar correo electr.

Departamento

Podrá eliminar o editar los departamentos/personas responsables en cualquier momento.



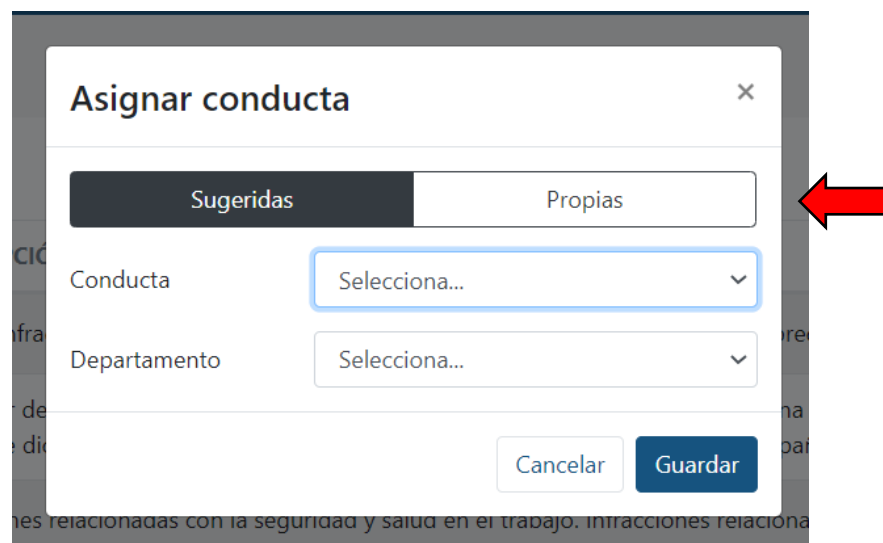
Los responsables de gestionar las denuncias recibirán un correo de activación de la cuenta y podrán empezar a gestionar los casos que reciban.

3. Conductas

Una vez identificados los responsables de gestionar denuncias, la empresa deberá identificar que conductas desea que sean denunciables en su organización a través de este Canal de Denuncias.

Por esta razón, por defecto, la aplicación contempla dos conductas asignadas a la empresa por defecto, "Prevención Penal", y "Otros". En este apartado los denunciante consignan aquellos casos que no encajen en ninguno de los anteriores.

RegTech Canal de Denuncias dispone como decíamos de una serie de conductas sugeridas.



Además la empresa podrá añadir otras propias conductas denunciables en función de sus necesidades pinchando en "nuevo".

Asignar conducta

Sugeridas Propias

Conducta Selecciona... Nuevo

Departamento Selecciona...

Cancelar Guardar

Para seleccionar cualquier conducta deberá identificar el departamento/persona responsable de su gestión.

La selección de conductas denunciables y la designación de responsables de su gestión pueden ser modificadas en cualquier momento.

CONDUCTA	DESCRIPCIÓN	DEPARTAMENTO	ACCIONES
Acoso laboral y sexual	Será denunciable cualquier situación de acoso laboral, sexual, bullying y discriminación.		
Competencia	Incluye infracciones relacionadas con las normas de competencia (ej: acuerdos de precios)		
Fraude interno	Podrá ser denunciable cualquier acción o conducta realizada por una persona interna de la compañía, que mediante dicha acción o conducta pueda crear cualquier tipo de perjuicio a la compañía.		
Laboral	Infracciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Infracciones relacionadas con derechos laborales		
Normativa Interna (Código Ético, Código de conducta)	Incluye los incumplimientos relacionados con los imperativos recogidos en el Código de Conducta/Código Ético de la compañía		
Prevención Penal			

4. Gestión de Denuncias

4.1. Nuevas Denuncias

Todas las denuncias nuevas entrarán en la bandeja de “Nuevas Denuncias”.

DENUNCIA	NORMATIVA	FECHA DE CREACIÓN	INFORMACIÓN	ACCIONES
24	Competencia	21/01/2021 12:55:39	(0)	
23	Normativa Interna (Código Ético, Código de conducta)	21/01/2021 12:55:21	(0)	
22	Fraude interno	21/01/2021 12:54:49	(2)	
21	Acoso laboral y sexual	21/01/2021 12:53:55	(1)	

Visualización de la información de la denuncia.

Información de la denuncia N° 22 ×

Fecha
21/01/2021

Denunciado
Marta Lopez

Departamento
Central de Compras

Normativa vulnerada
Fraude interno


Narración de los hechos
 "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. Duis aute inure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum."

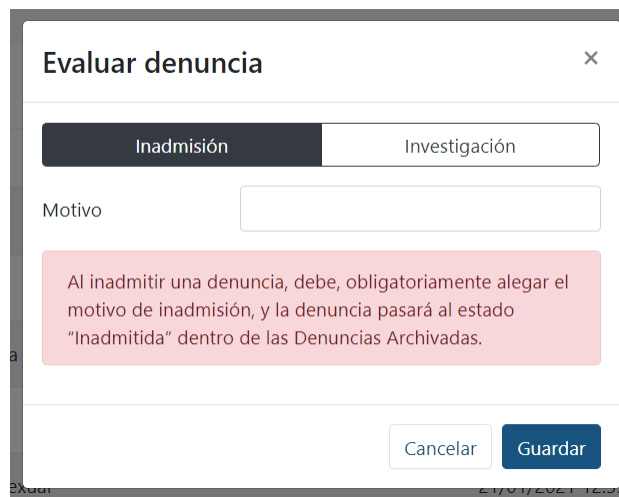
(2) Descarga de los archivos incorporados a la denuncia como prueba o evidencia de la supuesta infracción.

Generación de informes con la los datos relativos a una determinada denuncia. Puede añadir comentarios propios pinchando en

Visualización de los datos del denunciante.

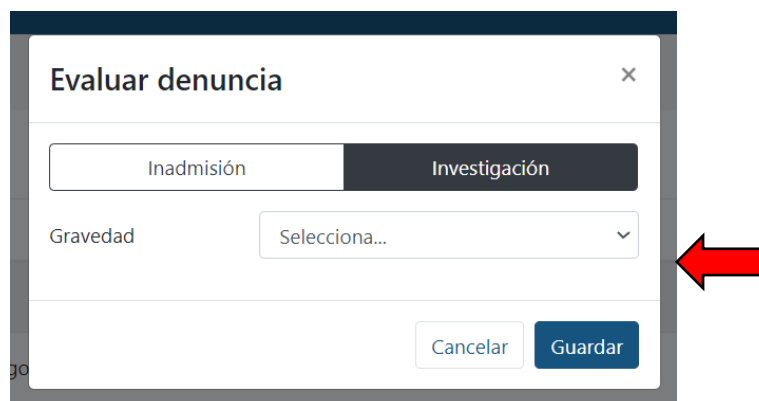
A continuación, el primer paso en la gestión de la denuncia será determinar si dicha denuncia se encuentra dentro de las causas de admisión de denuncias, según los criterios de cada compañía.

Pinchando en  podrá seleccionar si continua con la investigación o no se admite la denuncia por ser improcedente.



The screenshot shows a dialog box titled "Evaluar denuncia" with a close button (X) in the top right corner. At the top, there are two tabs: "Inadmisión" (which is selected and highlighted in dark grey) and "Investigación". Below the tabs is a text input field labeled "Motivo". A pink informational box contains the text: "Al inadmitir una denuncia, debe, obligatoriamente alegar el motivo de inadmisión, y la denuncia pasará al estado 'Inadmitida' dentro de las Denuncias Archivadas." At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" and "Guardar".

Si escoge investigar la denuncia, deberá asignarles un nivel de gravedad y las denuncias pasarán a "Denuncias en Trámite"



The screenshot shows the same "Evaluar denuncia" dialog box, but now the "Investigación" tab is selected and highlighted in dark grey. The "Motivo" field is replaced by a dropdown menu labeled "Gravedad" with the text "Selecciona..." and a downward arrow. A red arrow points to this dropdown menu. At the bottom right, the "Cancelar" and "Guardar" buttons are still present.

4.2. Denuncias en Trámite

En esta pantalla puede visualizar las denuncias según la gravedad que se ha asociado a cada una.

Además, la aplicación añade dos funcionalidades:

DENUNCIA	NORMATIVA	GRAVEDAD	FECHA DE CREACIÓN	INFORMACIÓN	ACCIONES
22	Fraude interno	Grave	21/01/2021 12:54:49	(2)	Cerrar
24	Competencia	Grave	21/01/2021 12:55:39	(0)	Cerrar
20	Fraude interno	Media	18/01/2021 18:57:39	(0)	Cerrar
23	Normativa Interna (Código Ético, Código de conducta)	Media	21/01/2021 12:55:21	(0)	Cerrar
21	Acoso laboral y sexual	Leve	21/01/2021 12:53:55	(1)	Cerrar

Proceso: Permite visualizar todos los cambios relacionados con la denuncia y añadir comentarios. Toda esta información se incorporará posteriormente y de forma automática en el informe de denuncia.



Chat: Comunicación con el denunciante de forma instantánea.



Cerrar denuncia: Cuando la investigación haya acabado, procederá a cerrar la denuncia. Se contemplan dos posibilidades: Resolución afirmativa (se entiende que ha existido infracción) o negativa (se entiende que no ha existido infracción) pudiendo el usuario añadir en ambos casos la motivación de la resolución.

Cerrar denuncia ✕

Resolución Afirmativa
Resolución Negativa

Motivo

Se entiende que ha habido infracción de la conducta denunciada.

Cancelar
Guardar

Una vez cerrada la denuncia, la aplicación la archivará en Denuncias Archivadas

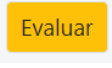
4.3. Denuncias Archivadas

Dentro de las Denuncias Archivadas se pueden visualizar la totalidad de las denuncias que no estén activas.

Las denuncias **Rechazadas** hacen referencia a aquellas denuncias que no han sido admitidas a trámite en la investigación, de acuerdo con los criterios aplicados por cada empresa.

Las denuncias **Cerradas** son aquellas que han sido investigadas y resueltas, tanto si afirmativa como negativamente. El tick verde indica que la resolución ha sido negativa (no existe infracción) y el tick rojo indica que la resolución ha sido afirmativa (existe infracción) y por tanto se deben tomar medidas.

DENUNCIA	NORMATIVA	ESTADO	GRAVEDAD	DECISIÓN	CREACIÓN	INFORMACIÓN	ACCIONES
25	Fraude interno	Rechazada			21/01/2021 13:06:25	(0)	Evaluar
24	Competencia	Cerrada	Grave		21/01/2021 12:55:39	(0)	Evaluar
23	Normativa Interna (Código Ético, Código de conducta)	Cerrada	Media		21/01/2021 12:55:21	(0)	Evaluar
22	Fraude interno	Cerrada	Grave		21/01/2021 12:54:49	(2)	Evaluar
21	Acoso laboral y sexual	Cerrada	Leve		21/01/2021 12:53:55	(1)	Evaluar
20	Fraude interno	Cerrada	Media		18/01/2021 18:57:39	(0)	Evaluar
19	Laboral	Cerrada	Media		18/12/2020 09:30:33	(0)	Evaluar

La aplicación permite la reapertura de cualquier denuncia cerrada en el plazo de dos meses desde la fecha de cierre pulsando en  , si el gestor de la denuncia considera necesario reabrir la investigación.

Así mismo, deberá elegir la prioridad (gravedad) de la denuncia, pasando a formar parte de nuevo de "Denuncias en Trámite".