

PREGUNTAS FRECUENTES

Aquí puede consultar las preguntas frecuentes del sistema interno de información o canal de denuncias de CYE SALOU, S.A.

01-¿Qué es el Canal de Denuncias?

Es un medio de comunicación que la entidad pone a disposición de todos aquellos colectivos definidos con acceso a este Canal. A través de este medio se pueden enviar comunicaciones referidas a una serie de categorías que ayudan a tipificar las comunicaciones por ámbito, facilitando de esta manera su gestión y la cumplimentación de los formularios de obtención de datos.

02-¿Qué tipología de delitos puedo denunciar?

Aquellos delitos penales establecidos tanto en el Código Penal español como en normativas de otros países en los que nuestra empresa opera, que se realicen por un representante legal o empleado, en beneficio directo o indirecto de la Corporación, tales como: delitos de descubrimiento y revelación de secretos, corrupción en los negocios, tráfico de influencias, delitos contra la integridad moral y acoso sexual entre otros.

03-¿Si hay una urgencia debo utilizar este canal?

No, este canal no está pensado para gestionar urgencias o emergencias. Contacte con las autoridades o servicios de emergencia en este caso.

04-¿Quién gestiona el canal y las denuncias?

La información enviada es directamente recibida por el despacho de abogados GESTBAN ADVOCATS, especialistas en Cumplimiento Normativo externos a nuestra empresa el cual se encarga de gestionar la recepción de la información, validarla si es el caso e iniciar las correspondientes investigaciones. Las personas que intervengan en la investigación están sujetas también al deber de confidencialidad y a la política de privacidad.

05-¿Puedo denunciar una situación laboral si no pertenezco a la empresa?

Sí. El canal está abierto para que diferentes grupos de interés puedan comunicar informaciones que puedan ayudar a detectar actividades no lícitas.

En cualquier caso, si se tratan de reclamaciones sobre el servicio ofrecido, existen otros canales habilitados para presentar dichas quejas.

06-¿Cuándo recibiré respuesta sobre mi denuncia o consulta? ¿Cuál es el plazo de resolución?

El órgano colegiado comunicará la validación de la información/denuncia presentada en un plazo máximo de 7 días. El plazo de resolución de las consultas será de un máximo de 90 días, salvo que la complejidad del caso requiera de un plazo mayor de forma justificada, extremo que será comunicado debidamente.

07-¿Qué sucede si, posteriormente, se comprueba que el contenido de una denuncia es falso?

Lo importante es actuar de buena fe y que haya motivos para creer que los hechos notificados como mínimo son susceptibles de ser validados para proceder a su investigación. CYE SALOU, S.A no espera que el informante investigue los hechos. Esta función es asumida por el despacho profesional que lo gestiona. Si la investigación concluyera que no se ha producido ninguna infracción, y se constata que el informante ha actuado de buena fe, éste no debe temer ningún tipo de represalia.

08-¿Por qué tengo que denunciar lo que sé?

La integridad, la responsabilidad, buena fe y la transparencia son valores fundamentales para CYE SALOU, S.A Tenemos la obligación de conocer y comprender su alcance y por ello tenemos la responsabilidad de informar sobre cualquier posible incumplimiento de los valores corporativos de la empresa.

¿Cómo se protege al denunciante?

Cualquier información y procedimiento que se tramite garantiza el respeto de los derechos y garantías de los informantes establecidos en la ley, cuya extensión hace referencia a la protección ante cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de la comunicación realizada.

09-He perdido la clave de acceso para consultar el estado de la denuncia ¿Qué puedo hacer?

Lamentablemente, y por motivos de seguridad, solo el informante conoce su código de acceso y su clave. Si pierde cualquiera de ellos, no podrá hacer un seguimiento de la comunicación, eso no quiere decir que la comunicación no siga su curso, simplemente que no podrá ver como avanza, ni aportar más información si la empresa lo requiere.

10-¿Está garantizado el anonimato en la denuncia?

En el proceso de denuncia usted podrá decidir si informa de sus datos personales o no. Si decide no hacerlo, deberá establecer su propio seguimiento mediante el canal de denuncias para ver los avances y la resolución. El canal le ofrecerá una clave para acceder al avance de la denuncia. El canal es independiente de la empresa y no registra información de la IP desde donde se conecta.

11-¿Cómo se tratan los datos de carácter personal?

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos vigente, las sociedades con acceso al Canal son responsables del tratamiento, gestión y almacenamiento de los datos personales de todas las personas involucradas en las consultas y denuncias. Tanto estas como los expertos externos contratados cumplen con las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado. La plataforma está diseñada para aplicar la normativa vigente en protección de datos personales, en concreto el artículo 24, de canales de denuncia. La información que se facilite será tratada con la finalidad de gestionar las denuncias formuladas en la forma que recoge el reglamento interno del sistema interno de información, aprobado por nuestra empresa.

12-¿Dónde está la plataforma que gestiona el canal?

El canal de denuncias funciona sobre una plataforma externa. Esta empresa recibe las denuncias y las envía automáticamente al despacho profesional externo para su evaluación. Los servidores están en centros de procesamiento de datos en territorio europeo. Sus datos están encriptados para evitar al máximo los riesgos de intrusión.