

## REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIAS

### 1. El objetivo.

Es una herramienta de ayuda para el envío de comunicaciones, que ponemos a disposición de todas las personas que se relacionan con Amadip Esment Fundación, para que puedan informar, de forma rápida, segura y sencilla, de cualquier sospecha, incidencia o preocupación acerca de cualquier comportamiento ilícito o contrario a la ética, que pueda perjudicar a personas usuarias, profesionales, voluntarias, familias, proveedores, clientes o a nuestra entidad y que sea comunicado mediante el formulario que ponemos a disposición en la web corporativa de Amadip Esment Fundación.

El Canal de denuncias de Esment se constituye como un medio de comunicación transparente y de carácter absolutamente confidencial, que pretende canalizar aquellas comunicaciones de los integrantes de Esment, así como de aquellos terceros con los que nuestra entidad pueda relacionarse, respecto a indicios razonables sobre un comportamiento ilícito o contrario a la ética, atendiendo a criterios de veracidad y proporcionalidad.

Todas las comunicaciones serán tratadas de forma exhaustiva y profesional, asumiendo el compromiso de adoptar las medidas oportunas que sean necesarias para proteger los intereses de la Entidad, su misión, visión y valores, con la finalidad de asegurar con la ayuda de todas las personas, un comportamiento ético y responsable.

Recuerda que, si eres conocedor de un hecho, debes comunicarlo, si no lo haces eres partícipe y por tanto responsable.

### 2. La comunicación: Denuncia/Consulta de una Incidencia.



La comunicación es el medio para informar de una posible incidencia (comportamiento ilícito o contrario a la ética) que debe estar relacionada con los siguientes hechos:

- a) Cualquier incumplimiento de la normativa interna de Esment.
- b) Vulneración de obligaciones laborales.
- c) Valores éticos, dignidad, discriminación, manipulación de datos, corrupción, soborno, blanqueo de capitales, abusos, acoso, irregularidades financieras, conflicto de intereses, relaciones con clientes, contratistas, colaboradores, proveedores, imagen y reputación corporativo.
- d) Cualquier otro hecho o circunstancia que pueda reflejar un posible riesgo o sea contrario a la ética.
- e) Comisión de alguna ilegalidad.
- f) Conocimiento de infracciones penales o administrativas graves o muy graves tanto del ordenamiento jurídico español como el de la Unión Europea.

### **3. Ámbito de la comunicación.**

La comunicación se debe referir a la actuación de trabajadores, colaboradores o cualquiera que pueda estar actuando en nombre de Esment.

### **4. Exclusiones.**

No se considera incidencia:

1. Los hechos relacionados con políticas de recursos humanos, como puede ser el desarrollo de carrera profesional, remuneración, vacaciones, asignación de tareas, horarios, reivindicaciones laborales, desempeño profesional, etc.

2. Las comunicaciones de incidencias, sugerencias y/o quejas respecto a servicios y programas que presta Esment, seguirán siendo formalizadas por el sistema de registro para este tipo de hechos.

## **5. Organización del Sistema del Canal de Esment.**

Se conforma por **3 FASES** de desarrollo interno:

Las **comunicaciones verbales** que se lleven a cabo durante estas tres fases **deberán documentarse** de alguna de las siguientes maneras, siempre y cuando el denunciante lo autorice: mediante grabación de la conversación o transcripción completa y exacta de la conversación.

**Fase 1.** Recepción y primer análisis de la comunicación de la incidencia: Responsable de Cumplimiento o Responsable Jurídica del equipo de Derechos.

**Fase 2.** Procedimiento de investigación y propuesta de resolución: Órgano instructor.

**Fase 3.** Resolución de incidencias según tipo legal objeto de investigación: órgano de resolución de incidencias que será el Comité de Ética si afecta a alguna persona con discapacidad u Órgano de Cumplimiento para el resto de supuestos

## **6. Protección del Denunciante/ Informante y del Denunciado.**

El Sistema del Canal de denuncias de Esment garantizará el derecho a la presunción de inocencia de la persona denunciada y la confidencialidad de los datos personales, así como protección y prohibición de represalias contra la persona denunciante/ informante de buena fe.

## **7. Compromiso de reportar la incidencia**



Cualquier persona vinculada a Esment, que tenga conocimiento de alguna incidencia deberá, inmediatamente, ponerla en conocimiento de la entidad a través del Canal de denuncias de Esment.

## **8. Medios para la comunicación de la incidencia**

La comunicación de incidencias deberá realizarse por medio del Canal que tiene habilitado nuestra entidad en el apartado de transparencia de la web corporativa, el cual será gestionado por organismos internos de la entidad, bajo los más estrictos criterios de confidencialidad.

## **9. Comunicación de la incidencia**

Cualquier persona que decida comunicar una Incidencia deberá facilitar la máxima información disponible sobre la misma (incluido el envío de evidencia, si fuere el caso), así como la identidad de los presuntos responsables y la fecha en que se produjo.

Con carácter general, Esment adoptará las medidas necesarias para preservar la identidad del denunciante y garantizar la confidencialidad de los datos de todas las personas afectadas por la información suministrada.

## **FASE 1: RECEPCIÓN Y PRIMER ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS.**

### **10.- Procedimiento Fase 1:**

● Responsables de tramitar la denuncia:

#### **a) Acuse de recibo.**

El receptor de la denuncia será el equipo jurídico que, en la actualidad, está formado por (Pueyo Pons, Lucía Enseñat y María del Carmen Rubí). El Responsable de Cumplimiento será quien acusará

recibo en un plazo de 5 días de la recepción de la denuncia. La política de protección de datos del denunciante está disponible en el portal de privacidad de la Fundación: <https://esment.org/es/legal/portal-de-privacidad/>

En el supuesto de que la denuncia afectara a alguna persona con discapacidad se dará traslado de la denuncia a Responsable Jurídico del equipo de Derechos. En el supuesto de que no estuviera involucrada alguna persona con discapacidad será el Responsable de Cumplimiento quien asumirá la responsabilidad de gestionar la denuncia.

En el caso de que el denunciante quisiera presentar la denuncia de forma presencial, lo podrá indicar en el formulario y en el plazo máximo de 7 días, en Responsable de Cumplimiento o Responsable Jurídico del equipo de Derechos, según resulte de aplicación le convocarán para una reunión.

Con el acuse de recibo se informará al denunciante 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.

#### **b) Solicitud de ampliación de la información recibida.**

Si el Responsable de esta fase considera que la información recibida de la incidencia es insuficiente, al tiempo de acusar recibo solicitará al comunicante su ampliación, siendo aconsejable que en la solicitud que se remita, se detallen los aspectos concretos de la información facilitada que deben ser ampliados.

#### **c) Formación del expediente y posible acumulación de expedientes.**



Con la información recibida y el correspondiente acuse de recibo, el Responsable de esta fase formará un expediente, individual para cada caso, que será numerado a efectos de su mejor identificación.

En caso de recibirse diferentes notificaciones o denuncias sobre un mismo hecho o sobre hechos vinculados, el Responsable podrá acumular los distintos expedientes.

#### **d) Análisis preliminar de la información recibida.**

El Responsable realizará sobre la comunicación de la incidencia recibida un primer análisis para la verificación de la información, la suficiencia, la verosimilitud de la misma y la relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos pueden ser constitutivos de alguna infracción legal o de la normativa interna con trascendencia penal.

#### **1.- El Responsable de esta fase realizará un primer análisis de la incidencia recibida y mediante informe, adoptará alguna de las siguientes decisiones.**

- a) Inadmisión de la notificación o denuncia y archivo inmediato del expediente, cuando los hechos comunicados no constituyan ninguno de los supuestos a los que se refiere el apartado 2 del presente documento.
- b) Admisión de la notificación o denuncia y archivo inmediato del expediente, cuando el contenido de la misma resulte manifiestamente irrelevante, cuando la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional, cuando los hechos reportados resulten imposibles o el informante carezca de credibilidad.
- c) Admisión de la notificación o denuncia e inicio del correspondiente expediente de investigación en relación con los hechos denunciados.

#### **2.- Información al denunciante en caso de cierre del expediente.**

En los supuestos descritos en los ordinales a) y b) del epígrafe anterior, el Responsable de esta fase informará al comunicante o informante de la inadmisión de la denuncia o del archivo del expediente, según el caso, así como de cualquier medida adicional que se hubiera adoptado.

### **3.- Medidas adicionales.**

Paralelamente a la adopción de las decisiones descritas en los ordinales b) y c) del epígrafe anterior, el Responsable de esta fase podrá adoptar alguna de las medidas adicionales descritas en el apartado 11.c), así como todas las que a la vista de la Incidencia reportada se consideren necesarias para reforzar los sistemas de prevención y control del delito que estén implantados en la entidad.

## **FASE 2: PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

El procedimiento a continuación descrito únicamente será de aplicación para la investigación de aquellos hechos que no se enmarquen en la tipología de acoso o de vulneración de derechos de personas usuarios, en cuyo caso se seguirá el protocolo específico existente a los efectos y publicado en la página de transparencia de la fundación: <https://transparencia.esment.org/es/iniciativas-asociadas-al-codigo-de-conducta/>.

## **11. Procedimiento Fase 2**

### **Órgano Instructor**

El presente procedimiento será aplicable cuando el informe del primer análisis sobre la información recibida, finalice con la decisión de



admisión de la notificación o denuncia e inicio del correspondiente expediente de investigación en relación a los hechos denunciados.

El procedimiento de investigación será íntegramente diseñado, liderado y gestionado internamente por el Responsable de la fase anterior y el órgano instructor que será diferente dependiendo de si el incidente afecta a una persona con discapacidad.

El **Órgano de Cumplimiento** o el **Comité de Ética**, dependiendo de si la denuncia afecta a una persona con discapacidad o no, será el responsable de nombrar al órgano instructor más adecuado para esta fase tomando en consideración las características de la denuncia. Este órgano instructor deberá estar integrado como mínimo por tres personas y como máximo por cinco.

El órgano instructor planificará la investigación, con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables. Dicha planificación podrá comprender los siguientes elementos:

a) Identificar la legislación, políticas, procedimientos o normativa interna aplicable respecto de los hechos denunciados, así como los riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales que pudieran derivarse de la Incidencia.

b) Acopio de pruebas: Identificará toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para el investigador (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.).

c) Proponer al Órgano de Cumplimiento/Comité de Ética, con la colaboración cuando proceda de Recursos Humanos y/o del departamento jurídico, la necesidad, y en su caso, la urgencia de adoptar medidas preventivas con respecto a la/s persona/s investigada/s. Las medidas preventivas no están limitadas, pero pueden incluir las siguientes:

- i. Trasladar a la persona investigada a otro Departamento o ubicación de manera temporal.
  - ii. Modificar las tareas o responsabilidades habituales de la persona investigada.
  - iii. Suspender a la persona investigada de manera inmediata.
- d) Preparar un guion del procedimiento de investigación a desarrollar, así como de las diferentes entrevistas con los afectados, incluyendo preguntas relevantes, identificación de testigos, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, etc.
- e) Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral en Amadip Esment Fundación de la persona investigada, si fuera un trabajador, (historial de empleo, contingencias anteriores, políticas, procedimientos y normativa de la Fundación que le resulten de especial aplicabilidad, etc.) o la información sobre su vinculación con la entidad, para el resto de casos en los que la persona investigada no fuera trabajador.
- f) Al planificar la investigación se tratará siempre de favorecer tanto la privacidad de la persona investigada, como la minimización del impacto de la investigación para la entidad a la que está vinculada la incidencia y para los propios investigados.

## **12. Comunicación a las personas investigadas.**

Antes de iniciar la investigación, el órgano instructor se pondrá en contacto con la/s persona/s denunciada/s, identificándose ante éstos como encargado de la investigación de la denuncia e informándoles brevemente acerca de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación.



Esta información se trasladará a la/s persona/s denunciada/s en un plazo no superior a treinta (30) días desde la recepción de la denuncia.

La comunicación se puede realizar cuando se estime oportuno, atendiendo a las circunstancias concretas de cada caso, siempre y cuando no se supere el plazo máximo para la comunicación a la persona investigada de tres (3) meses, establecido desde la perspectiva de la protección de datos de carácter personal.

En ningún caso se notificará a la persona investigada sobre la identidad del denunciante.

### **13.Desarrollo de la investigación.**

La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos, las personas responsables y las medidas correctoras que deban en su caso adoptarse. Se detallan a continuación algunas de las principales diligencias que podrán conformar la investigación:

- a) Celebración de una entrevista con el denunciante a fin de obtener mayor información sobre la denuncia interpuesta.
- b) Declaración de la persona investigada.
- c) Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con testigos.
- d) Concertar audiencias con la persona investigada, así como, con cualesquiera personas que se estime necesaria.
- e) Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación del Amadip Esmement Fundación.
- f) Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos y siempre tras la aprobación del Órgano de resolución de incidencia de Amadip Esmement Fundación, adoptar las medidas de vigilancia oportunas, siempre que las mismas atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad del trabajador y por el derecho al secreto de las comunicaciones.

- g) Solicitar ayuda externa de otros profesionales si fuera el caso.
- h) Cualesquiera otras diligencias que el investigador estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

#### **14.Documentación del procedimiento de investigación.**

Será imprescindible incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación desarrollado, todos los documentos que se vayan recabando y actas de las entrevistas que se mantengan.

En todas las entrevistas que se practiquen por el órgano instructor, se tomará nota por escrito de los hechos relevantes de la misma incorporándolos a un acta, que deberá firmarse por los comparecientes y por el propio investigador. Asimismo, se procederá a informar en todas ellas de los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

#### **15.Informe Final.**

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el órgano instructor elaborará un informe de conclusiones que contendrá una breve descripción de los siguientes elementos:

- a) Naturaleza de la Incidencia: Se identificarán, en la medida de lo posible, las personas intervinientes, la naturaleza de los hechos, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro.
- b) Identidad del órgano instructor. Se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación.
- c) Relación de los hechos y descubrimientos relevantes. Se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación diferenciando entre aquéllos obtenidos de la documentación de facilitada por la entidad de la



información proporcionada por el denunciante o de las entrevistas mantenidas con las personas investigadas y con los testigos.

d) Conclusiones y valoración de los hechos: Se especificarán las conclusiones extraídas por el órgano instructor, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones al Órgano de resolución de la incidencia.

1. Propuesta de continuación del procedimiento, si se estima que, como resultado de la investigación, ha quedado suficientemente acreditada la comisión por la persona investigada, de una infracción de cualquier tipo.

2. Propuesta de archivo del procedimiento, si se estima que el hecho no es constitutivo de infracción, que no aparece suficientemente justificada su perpetración o que no se ha acreditado autor conocido.

e) Propuesta de actuación: Cuando el informe concluya con la propuesta de continuación del procedimiento.

## **16. Actuaciones Finales.**

Una vez elaborado, el informe final de investigación será inmediatamente trasladado al Órgano de resolución de incidencia que será el Órgano de Cumplimiento o el Comité de Ética.

El informe final de investigación deberá quedar archivado junto con el resto del expediente de investigación.

## **FASE 3. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

### **17. Órgano Responsable.**

El órgano competente será el Comité de Ética o el Órgano de Cumplimiento según las personas que se vean afectadas por la denuncia.

## **18.Trámite de Audiencia**

Una vez recibido el informe final de investigación, el órgano de resolución de incidencia dará traslado del mismo a las personas investigadas, a quienes se concederá un plazo de cinco (5) días para alegar por escrito cuanto crean conveniente sobre el asunto.

El órgano de resolución de incidencia, podrá invitar a participar en este trámite a cualquier empleado, órgano o departamento interno o asesor externo, que se considere conveniente a la vista de sus conocimientos específicos.

## **19.Decisiones del Órgano de resolución de incidencia.**

Una vez transcurrido el plazo para que la persona denunciada formule sus alegaciones, el órgano de resolución de incidencia podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones en plazo de 3 meses a contar desde la recepción de la denuncia o comunicación. No obstante, en casos de especial complejidad el plazo podría ampliarse hasta un máximo de tres meses adicionales:

- a) Solicitar la práctica de investigación adicionales a un externo o practicarlas por sí mismo.
- b) Archivar el expediente por ausencia de prueba suficiente o por carecer los hechos de relevancia a estos efectos, devolviéndolo en tal caso al Responsable de Cumplimiento, para la gestión del archivo.
- c) Declarar la comisión de una Incidencia, pudiendo además proponer la imposición de sanción o adoptar alguna medida adicional, de acuerdo con lo que se describe a continuación:

Las sanciones que podrán imponerse, en caso de que la persona sea un trabajador de Amadip Esmement Fundación, serán las previstas en el Convenio Colectivo que en cada momento pueda resultar de aplicación o en el Estatuto de los Trabajadores. Tales sanciones se



graduarán atendiendo a la gravedad de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, las circunstancias de las víctimas, si las hubiere, etcétera. El Estatuto de los Trabajadores, que aplicará de forma subsidiaria a lo establecido en el concreto Convenio Colectivo que sea de aplicación, se establecen unos plazos máximos para la imposición de sanciones.

Para la ejecución de estas sanciones se informará a la Dirección Responsable de Recursos Humanos.

En caso de personas que no sean trabajadores las sanciones aplicables serán las que procedan según el tipo de vínculo que tenga con la entidad (colaboración, de prestación de servicios, voluntariado, etc).

## **20. Otras medidas.**

En el supuesto de declaración de comisión de una Incidencia, el órgano de resolución de incidencia, podrá adoptar otras medidas adicionales de reacción y respuesta, tales como:

- a) Reportar los hechos a cualquier autoridad con competencia sobre los mismos, bien sea administrativa o judicial.
- b) Organizar acciones de comunicación, formación o difusión interna, de las acciones correctivas, tanto a cualquier órgano y/o área, como en general al conjunto de los trabajadores cuando ello se considere una herramienta eficaz para prevenir Incidencias similares en el futuro (siempre con las debidas cautelas en materia de Protección de Datos de Carácter Personal).
- c) Proponer medidas organizativas o de prevención de cualquier clase.

La Fundación adoptará todas las medidas de protección y apoyo que estén en su mano para velar por la seguridad del denunciante, quedado expresamente prohibido cualquier acto de represalia.

## 21. Comunicación de la resolución.

Las decisiones adoptadas se comunicarán inmediatamente a las personas investigadas.

Además, dichas decisiones se comunicarán a los responsables de las personas investigadas. En la comunicación a los responsables de la incidencia podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, de los hechos o de las medidas adoptadas.

**Fecha de primera actualización:** El Órgano de Cumplimiento aprobó la actualización de esta normativa con fecha de 5 de marzo de 2022.

**Fecha de segunda actualización:** El Órgano de Cumplimiento aprobó la actualización con fecha 3 de mayo de 2023.