



PROTOCOLO. CANAL DE DENUNCIAS

PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Fundación Pueblo para Pueblo (HUMANA)

1. INTRODUCCIÓN

ENTIDAD: FUNDACIÓN PUEBLO PARA PUEBLO- HUMANA

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer el protocolo de funcionamiento del canal de comunicación interna para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos legales y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código Ético de la Fundación, y cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención del Comité 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 Fundación y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código.

En este sentido, se ha diseñado el presente protocolo con el objeto de que los usuarios del Canal conozcan el funcionamiento del mismo y las garantías de confidencialidad, derechos de intimidad, presunción de inocencia y defensa propia de las personas investigadas que en él se recogen.

Compromiso con la entidad

La Fundación ha adoptado unos principios generales de actuación y valores éticos, que son de obligado cumplimiento por parte de toda la plantilla de personas de la organización (administradores, personal directivo, personas trabajadoras) y todas aquellas personas físicas o jurídicas cuya actividad se someta expresamente al Código Ético de La Fundación.

Asimismo, cuenta con un Comité Ético cuya función, entre otras, es la de solucionar coherentemente los conflictos éticos que puedan surgir en el devenir de la vida corporativa de la entidad, y la figura del Responsable Interno del Canal, que es la persona encargada de gestionar el proceso de denuncia, garantizando que todas ellas se investigan de forma adecuada y manteniendo la confidencialidad de toda la información y del denunciante.

Derechos de la persona denunciante

Se establecen los siguientes derechos a la persona que realice la denuncia:

1. Estar informado/a sobre la existencia del canal y su procedimiento. El canal deberá ser visible y accesible y contará con un protocolo que informará sobre su funcionamiento.

2. Derecho a la confidencialidad y anonimato. La ley garantiza a los denunciantes la confidencialidad de su identidad o, si lo desea, el anonimato. Por ello, será la persona que realiza la denuncia quien decidirá si informa sus datos para que se trate de forma confidencial o si la realiza de forma anónima.

3. Derecho a la protección de datos de carácter personal. Se realizará un tratamiento de datos garantizando la protección de los mismos de acuerdo a la normativa vigente.

4. Protección frente a represalias. Se garantizará la inexistencia de represalias por parte de la empresa; por ello la ley señala que el empleador que busque causar daño a los denunciantes será sancionado y acusado de las consecuencias legales de su acto.

5. Realizar un seguimiento de la denuncia, así como estar informado/a de la resolución o archivo de la misma. Además de realizar el seguimiento de la denuncia, estará informado del estado de la misma, pudiendo aportar información o documentación durante la instrucción de la denuncia a instancia de la persona instructora o de forma voluntaria, debiendo ser informado/a de la resolución de la misma.

6. Formación para el cumplimiento. La empresa está obligada a ofrecer información y/o formación periódica a la plantilla con el fin de que éstas conozcan el proceso de denuncia de irregularidades, así como las medidas de protección existentes para las personas denunciantes.

Responsabilidades y Obligaciones de la persona denunciante

1. Cumplimiento del Código Ético y comunicar cualquier situación irregular o que constituya un acto delictivo o contrario a la legalidad.

Todas las personas afectadas por el Código de Ético de La Fundación (personal de la organización y terceras partes externas que hayan aceptado expresamente el Código Ético) tienen la obligación de velar por su cumplimiento y comunicar cualquier situación irregular o contraria a lo establecido en dicho código.

2. Aportar cualquier información, documento o evidencia relacionada con los hechos denunciados.

Para ello, el canal dispone de un apartado que permite a la persona denunciante realizar el seguimiento de la denuncia y a través del cual se podrá aportar la información o realizar las aclaraciones que le sean solicitadas por la persona que instruye la denuncia.

3. Actuar de buena fe y asegurar la veracidad de los hechos.

Las comunicaciones falsas con conocimiento pueden derivar en responsabilidades penales o civiles en los términos contemplados en la legislación vigente, así como en las medidas disciplinarias que puedan corresponder.

4. Deber de confidencialidad.

Deberá guardar la debida confidencialidad sobre la colaboración prestada y los hechos puestos en su conocimiento.

COMUNICACIONES NO SUJETAS AL CANAL DE DENUNCIAS

No son objeto del Canal y serán RECHAZADAS, las comunicaciones referentes a:

A. Dudas, consultas o quejas, relacionadas con una situación laboral que no suponga vulneración del Código Ético y de la legalidad.

B. Opiniones o sugerencias de mejora. Para este tipo de información, La Fundación cuenta con los siguientes medios:

Email: comite@humana-spain.org

Teléfono móvil: +34 696 61 02 20

Buzón físico instalado en Aiguafreda 12, PI Ametlla Park 08480 L'Ametlla del Vallès (Barcelona).

2. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

ACCESO

El canal de denuncias de La Fundación será accesible directamente desde:

La URL:

<https://humana.cumplimientoetico.es/>



TE DAMOS LA BIENVENIDA AL CANAL DE DENUNCIAS DE ESTA ENTIDAD

Este canal permite a cualquier persona de la plantilla de la empresa o que tenga relación con la misma (grupo de interés) a realizar la denuncia de cualquier acto delictivo o irregularidad, así como cualquier actuación contraria al código ético de la empresa.

En esta misma pantalla de inicio tienes a tu disposición el protocolo de funcionamiento de este canal con el fin de que conozcas el funcionamiento del mismo y las garantías de confidencialidad, derechos de intimidad, presunción de inocencia y defensa propia de las personas investigadas.

A continuación te indicamos los pasos que debes seguir para realizar la denuncia.

Como crear una denuncia:

1. Haga clic en "Nueva denuncia"
2. Siga las instrucciones para rellenar todos los campos obligatorios
3. Haga clic en el botón "Enviar Denuncia"
4. Después de enviar la denuncia, guarde el código de acceso único. La denuncia ha sido enviada y el código le da al denunciante la posibilidad de tener acceso a su denuncia, de comunicarse anónimamente con la organización y de ver el estado de la denuncia.

 NUEVA DENUNCIA

 REALIZAR SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EXISTENTE

PANTALLA PRINCIPAL

En la pantalla principal, se le da la bienvenida a la persona y se le indica cómo realizar la denuncia. Además, se le informa de las comunicaciones que no son consideradas denuncias y que, por tanto, no deben realizarse a través de este canal.

Recuerde: Serán denunciables aquellos actos que contravengan el Código Ético de la empresa y/o que supongan un acto delictivo o contrario a la ley.

No serán objeto de este canal las dudas, consultas o quejas, así como las opiniones o sugerencias de mejora.

REALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

Registrar denuncia

Asunto *

Ej. Robo en la caja registradora

¿Cómo desea realizar la denuncia? *

☒ **Informar de forma confidencial**

Puede optar por denunciar de forma confidencial. Su identidad solo será conocida por aquellas personas que manejen su caso de manera confidencial, y su identidad aparecerá como anónima y confidencial para las demás en el procesamiento del caso.

Su identidad no será revelada a otras personas dentro de la organización sin su consentimiento al presente. Solo se solicitará su aceptación de la franqueza sobre su identidad si es necesario para el procesamiento interno del caso.

Cuando utiliza el sistema de denuncia de irregularidades de forma confidencial, su caso y usted quedarán registrados, lo que significa que puede documentar cualquier derecho de protección en virtud de la legislación de denuncia de irregularidades desde el primer contacto realizado.

Siempre se recomienda utilizar la opción de informes confidenciales, ya que proporciona el mejor procesamiento de casos posible y le garantiza la mejor protección posible.

☐ **Informar de forma anónima**

Puede optar por denunciar de forma anónima si prefiere no proveer su identidad a nadie en el proceso.

Al denunciar de manera anónima, puede resultarle difícil en una fecha posterior invocar la protección de la legislación sobre denuncia de irregularidades.

Si opta por denunciar de forma anónima, debe asegurarse de no dejar ningún rastro electrónico en el proceso. Busque metadatos en los archivos que cargue y no use este sistema a través de una computadora o teléfono móvil proporcionado por su empresa. De esa manera, tendrá la mejor protección posible como denunciante anónimo/a.

Se recomienda denunciar de forma confidencial, ya que le garantiza la mejor protección posible.

Cumplimentación de los campos

En el formulario aparecen campos obligatorios que se encuentran señalados con un asterisco (*) así como otros que son opcionales.

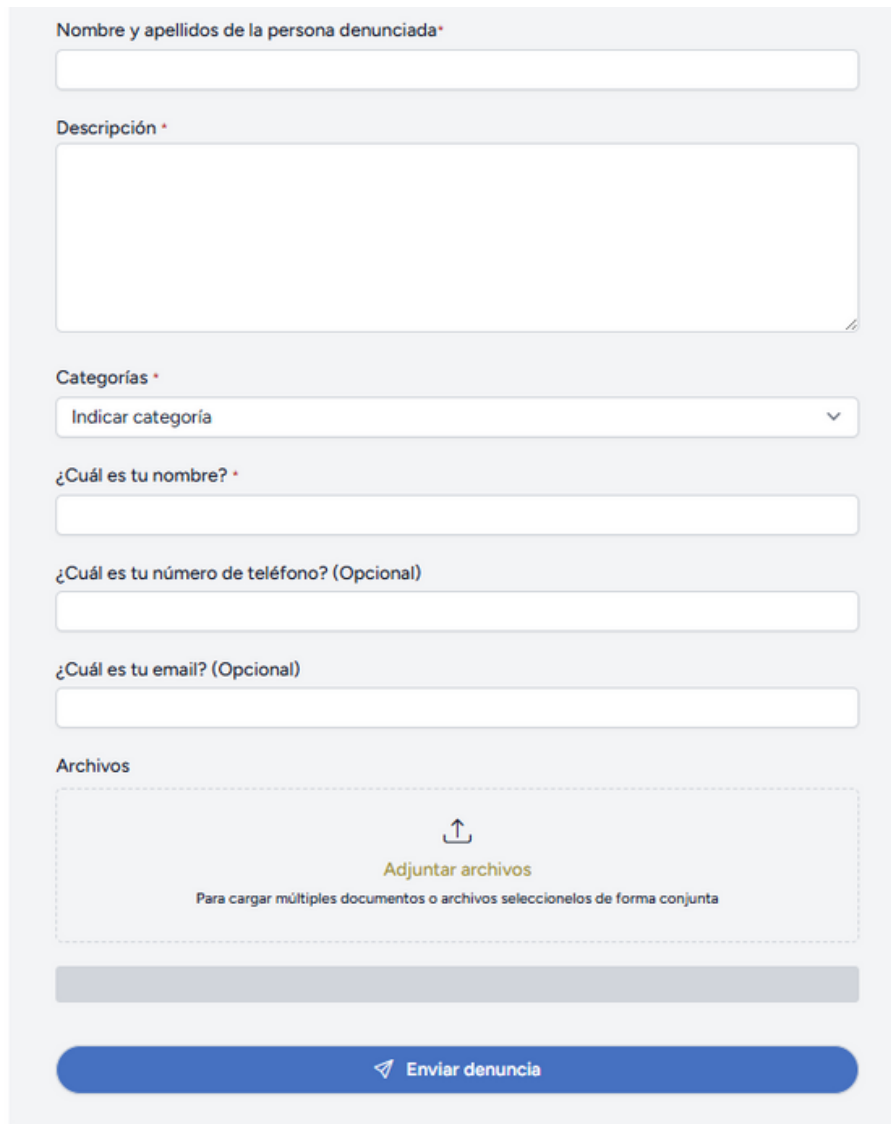
Son campos obligatorios:

- Asunto de la denuncia o hecho denunciado.
- Datos de la persona acusada o involucrada en los hechos.
- Descripción del hecho.
- Categoría donde se encuadra la denuncia.

ASUNTO: En el asunto deberá indicar de forma escueta el hecho denunciado: por ejemplo, robo en caja, apropiación indebida, etc

Forma en la que se realiza la denuncia

Podrá elegir si aporta sus datos personales o si desea realizar la denuncia desde el anonimato. En el primer caso, se asegura que los datos que ofrece se tratarán de forma confidencial.



Formulario de denuncia con los siguientes campos:

- Nombre y apellidos de la persona denunciada***: Campo de texto.
- Descripción***: Área de texto grande.
- Categorías***: Selector de categoría con la opción "Indicar categoría".
- ¿Cuál es tu nombre?***: Campo de texto.
- ¿Cuál es tu número de teléfono? (Opcional)**: Campo de texto.
- ¿Cuál es tu email? (Opcional)**: Campo de texto.
- Archivos**: Área para adjuntar archivos con un icono de upload y el texto "Adjuntar archivos" y "Para cargar múltiples documentos o archivos selecciónelos de forma conjunta".
- Enviar denuncia**: Botón azul con un icono de avión de papel.

- **Nombre de la persona acusada:** Personas involucrada en el hecho denunciado.
- **Datos personales de la persona denunciante:** Son opcionales, se mostrarán solo en el caso de que se elija la forma confidencial para realizar la denuncia.
- **Archivos:** Se podrá adjuntar cualquier archivo en cualquier formato (PDF, documento de texto, etc) que permita evidenciar el hecho denunciado.

REPORTE DE LA DENUNCIA



Comunicación de Denuncia presentada

MUY IMPORTANTE: Guarde la clave de acceso facilitada en lugar seguro antes de continuar. Este no será enviado por correo electrónico.

Su código de acceso es:

`!Px6)9)IGL%T_#ItddbIj{&AWP,et1_i<:DhOAslaOG&HSb3K`Copiar

Correo electrónico (Opcional)

Este correo electrónico será utilizado exclusivamente para comunicarle notificaciones cuando su denuncia registre algún cambio de tipo:

- Recibir mensajes del responsable del caso.
- Se actualice el estado del caso.
- Se asigne un nuevo responsable al caso.

Si no indica un correo electrónico, deberá revisar su caso con regularidad para poder ver cualquier actualización y/o mensaje que se haya realizado sobre su caso.

Guarde la clave de acceso facilitada en lugar seguro antes de continuar. Este no será enviado por correo electrónico.

☒ Sí, he guardado de forma segura mi clave de acceso para poder acceder a la gestión de mi caso.

Continuar

En el mismo momento que se realiza la denuncia, la persona denunciante recibirá un reporte de la denuncia realizada.

De forma automática, el canal genera un código que la persona denunciante podrá copiar y guardar en un lugar seguro.

Asimismo, de forma opcional, la persona denunciante podrá indicar su correo electrónico al que se le enviará un mensaje con este código y que le servirá para mantenerse informada sobre el seguimiento de la denuncia.

SEGUIMIENTO DE LA DENUNCIA

 NUEVA DENUNCIA

 REALIZAR SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EXISTENTE

En la página de bienvenida, aparece la opción que permite a la persona denunciante realizar el seguimiento de la denuncia.

Una vez hayamos pulsado sobre el botón REALIZAR SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EXISTENTE, se abrirá la siguiente pantalla:

 YOUR LOGO

Seguimiento de denuncias

Para consultar su denuncia, introduzca la clave que le fué facilitada al generar dicha denuncia. Pegue o escriba la clave a continuación.

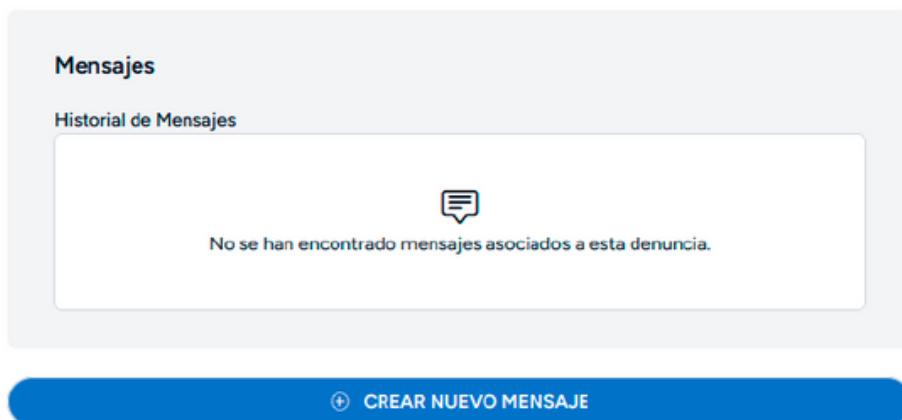
Código de acceso:

 CANCELAR  CONSULTAR DATOS DE DENUNCIA

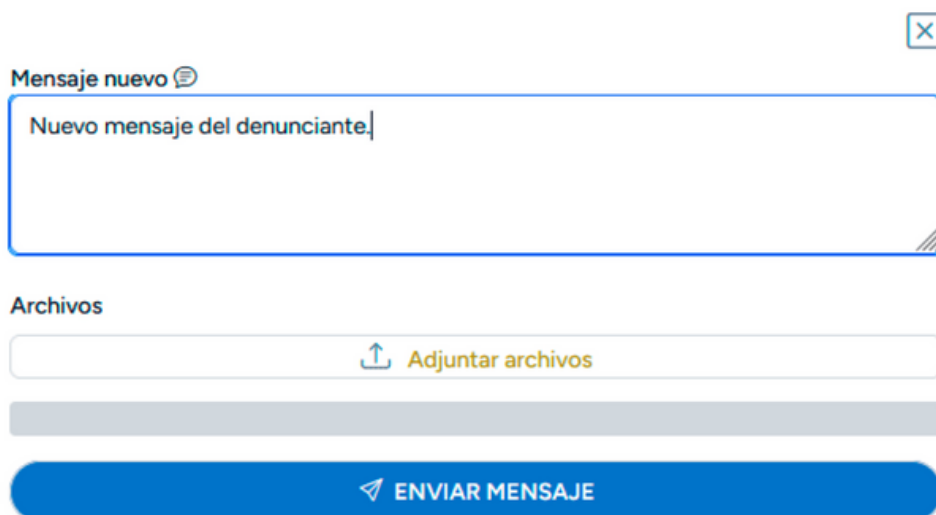
Será imprescindible indicar el código de acceso facilitado en el momento que se realizó la denuncia. La pérdida o extravío de este código impedirá acceder al seguimiento y no podrá recuperarse; por lo que deberá realizar una nueva denuncia.

COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

Asimismo, el canal cuenta con un sistema que permite la comunicación bidireccional entre la persona denunciante y el gestor o persona asignada al caso.

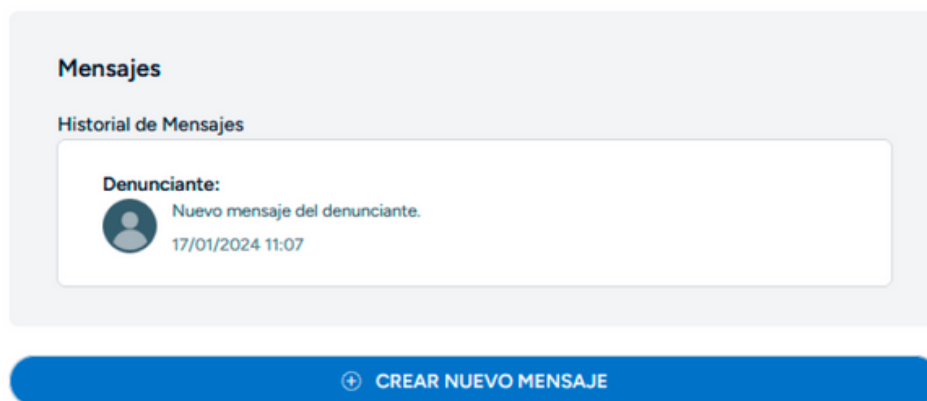


De esta forma, la persona denunciante cuenta con un sistema de mensajería en la que podrá comunicarse en cualquier momento del proceso aportando nueva información, así como documentos relacionados con la denuncia.



Asimismo, accediendo a este sistema podrá ver los mensajes enviados por la persona encargada del caso y realizar las aclaraciones o responder a la información que pueda solicitarle. Este sistema le servirá también para conocer cualquier cambio de estado que experimente la denuncia.

En el caso de que la denuncia sea rechazada, se le informará de los motivos que han causado el rechazo:



ESTUDIO PREVIO DE LA DENUNCIA

Una vez recibida la denuncia, se realizará el estudio previo de la misma que determinará si la denuncia cumple con los requisitos exigidos y, por tanto, debe ser considerada para su investigación.

Se establece un plazo máximo de 7 días naturales para realizar dicho estudio. Durante ese periodo la denuncia aparecerá en estado **EN EVALUACIÓN**.

En el caso de que la persona encargada de la denuncia considere que la denuncia cumpla los requisitos, se abrirá el expediente de investigación y la denuncia pasará al estado **EN TRÁMITE**.

En caso contrario, la denuncia pasará a estado **RECHAZADA** y la persona encargada de realizar dicho estudio informará los motivos por los que dicha denuncia ha sido rechazada.

En ambos casos, el cambio de estado será informado a la persona denunciante a través del sistema de comunicaciones del seguimiento del canal. Asimismo, en el caso de que la persona haya informado de su correo electrónico, recibirá una notificación informándole que tiene un mensaje a su disposición en el canal de denuncias.

APERTURA DEL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN

Una vez la comunicación ha sido admitida a trámite de investigación, el Gestor del Canal trasladará su contenido al Comité estudio de denuncias Comité Ético, compuesto por 5 miembros representativos, elegidos por la organización, que representan a distintas unidades y convenios.

- 1 miembro en representación de servicios centrales
- 1 miembro en representación de las unidades logísticas
- 1 miembro en representación de las unidades de valorización de residuos
- 1 miembro en representación de las unidades de tiendas
- 1 miembro en representación de las unidades de cooperación al desarrollo, ayuda de emergencia, y comunicación

En función del ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en la irregularidad comunicada, el Instructor valorará la estrategia de investigación a desarrollar en cada caso concreto, disponiendo de las siguientes opciones:

Que el expediente de investigación sea íntegramente diseñado, liderado y gestionado por el Instructor, sin perjuicio de las consultas o apoyo que pueda requerir de otros departamentos para su completa sustanciación (designación de un equipo de trabajo).

Que el expediente de investigación sea diseñado, liderado y gestionado por el Instructor y que, atendiendo a las necesidades del caso, delegue todo o parte del proceso de investigación, en un órgano o departamento interno específico de **Fundación Pueblo para Pueblo (Humana)** cuando ello resulte recomendable por razón de su especialidad, conocimiento específico, acceso a información o ámbito geográfico de la irregularidad a investigar.

Que el expediente de investigación sea diseñado, liderado y gestionado por el Instructor y que, atendiendo a las necesidades del caso, se externalice todo o parte del proceso de investigación en una empresa externa colaboradora.

Toda colaboración en la investigación de una irregularidad está sujeta al deber de confidencialidad respecto de la información que pudiera conocer en su actuación.

Asimismo, toda persona que vaya a prestar colaboración tiene la obligación de abstenerse de formar parte del equipo de investigación, si sobre él pudiera existir conflicto de interés o causa justa, comunicando expresamente dicha incompatibilidad al Instructor.

MEDIDAS CAUTELARES

Paralelamente al inicio de la investigación y antes de comunicar los hechos a los sujetos investigados, el Instructor, previa aprobación de Asesoría Jurídica, podrá adoptar medidas cautelares con carácter de urgencia cuando:

- Exista riesgo de pérdida o manipulación de la información o pruebas.
- La extrema gravedad de los hechos comunicados así lo aconsejen.

Estas medidas se adoptarán en coordinación con las unidades de negocio o departamentos correspondientes y serán comunicadas a los sujetos investigados, respetando en todo momento el principio de presunción de inocencia, pudiendo retrasarse esta comunicación mientras exista dicho riesgo. Salvo caso extraordinario, que debe justificar el Instructor, cualquier medida cautelar no podrá exceder en el tiempo de tres meses a contar desde la comunicación del Gestor del Canal al Comité de estudio de denuncias.

1. Comunicación a las personas investigadas

En el curso de la investigación, si existiese la fundada sospecha de que los hechos investigados son ciertos, el Instructor acordará a la mayor brevedad posible una entrevista con la persona identificada, identificándose ante ella como el encargado de la investigación e informándole de la denuncia que le afecta, exponiéndole de manera breve los hechos que se le imputan, la posible calificación de los mismos y las posibles consecuencias.

En este mismo acto, el Instructor invitará la persona investigada a que exponga su versión de los hechos y aporte las pruebas que estime oportunas en su defensa. Si éstas no estuvieran disponibles, el investigado dispondrá de 15 días hábiles para aportarlas, a contar desde la celebración de la entrevista. El Instructor decidirá sobre la admisibilidad o inadmisibilidad de las pruebas, pero no podrá denegar la práctica de ninguna, excepto que sea impertinente o inútil para la investigación.

Durante la entrevista el Instructor formulará al investigado las preguntas que estime oportunas para esclarecer los hechos investigados. La persona investigada, si lo desea, no estará obligada a contestar y su negativa a contestar no podrá considerarse como la aceptación tácita de los hechos.

El Instructor levantará acta de la entrevista practicada y ésta será firmada por éste, el investigado y los testigos interrogados, en el supuesto de existir.

2. Proceso de investigación

El Instructor llevará a cabo todas las acciones que considere necesarias para disponer de evidencias suficientes para la determinación y resolución de la irregularidad comunicada, atendiendo al principio de proporcionalidad. En este sentido, podrá llevar a cabo revisión de documentos, registros, dispositivos, análisis de procesos y procedimientos, realización de entrevistas, visitas y cuantas pruebas estime convenientes.

3. Informe final

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el Instructor elaborará, con la mayor celeridad posible, un informe final dirigido al Comité de estudio de denuncias al Comité Ético para su información, opinión y control.

Este informe contendrá detalle de las presuntas irregularidades, de los trabajos realizados, la opinión del Instructor respecto a los hechos acontecidos y, si es el caso, las propuestas de acciones o controles a llevar a cabo por **Fundación Pueblo para Pueblo (Humana)** para impedir que dicha irregularidad se vuelva a producir.

PROTOCOLO. CANAL DE DENUNCIAS



 +34 664 278 017

 contacto@cumplimientoetico.es

 www.cumplimientoetico.es