

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

CANAL DE DENUNCIAS

Histórico de modificaciones:

Revisión	Modificaciones	Fecha
0	Inicial	16/04/2024
1	Dirección R.R.H.H.	07-05-2024

Elaborado por	Aprobado por:	Fecha
Comité Ético	Dirección	16/04/2024

ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	4
4. Desarrollo.....	5
4.1. COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES	5
4.1.1. Identificación del hecho	5
4.1.2. Comunicación del hecho irregular	6
4.2. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS COMUNICACIONES.....	7
4.2.1. Recepción, Filtro y Comunicación del Comité Ético	7
4.2.2. Análisis y apertura de investigación	7
4.3. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO	9
4.4. CANAL DE DENUNCIAS EN LA PÁGINA WEB	10
CANAL DE DENUNCIAS WEB.....	10
4.5. PRESERVACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL INFORMANTE Y DE PERSONAS AFECTADAS.....	11
4.6. CANALES EXTERNOS	12
5. Documentos complementarios.....	12

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

1. Objeto

El presente documento tiene como objetivo establecer una sistemática para la comunicación interna de hechos que pudieran derivar en **incumplimientos** legislativos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el **Código Ético, y la política, procesos y procedimientos** establecidos al respecto de la Asociación para la Promoción y Gestión de Servicios Sociales Generales y Especializados (en adelante, **ASOCIACIÓN PROGESTIÓN**), y cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención del Comité de Ética.

Asimismo, en este documento se establece la gestión de tales comunicaciones, identificación de los hechos constitutivos de incumplimiento y el proceso de apertura de investigación de los hechos para tomar las medidas oportunas para proteger los intereses de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código.

El marco legal al que hace referencia el presente Canal de Denuncias se establece según determina la normativa al respecto, la Ley 02/2023 de 20 de Febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Con el presente procedimiento damos cumplimiento a dicha Ley.

Además, queremos que este documento sirva para establecer un canal de comunicación activo, Canal de Asuntos Internos, donde algunas de las cuestiones que se planteen quedarán fuera del alcance de la anterior ley, ajustándose a cuestiones asociadas a relaciones laborales y/o de otra índole propia de equipos multidisciplinares y heterogéneos; donde será necesario identificar personas intervinientes en el proceso, tanto las personas que realizan la reclamación como las involucradas por dicha persona. El Comité Ético considerará que no aplica la normativa del Canal de Denuncias y el grado de confidencialidad quedará matizado al considerarse un proceso de gestión ordinario.

2. Alcance

Cualquier miembro de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN (directivos/as o empleados/as), así como los auditores externos y los clientes, o cualquier parte interesada con interés legítimo podrá enviar consultas, denuncias o quejas al Comité Ético de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN a través del Canal de Comunicación establecido como Sistema Interno de Información.

El Comité Ético filtrará todas las consultas, denuncias, o quejas recibidas de manera que se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, se 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 según establece la normativa anteriormente indicada, así como el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 y la Ley 03/2018 de Protección de Datos y Garantía de los derechos digitales.

	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
---	--	---------------------------------------

La finalidad del presente procedimiento es la de proteger a las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en el presente procedimiento. Aquellas comunicaciones de cuyo análisis preliminar se identifique posible incumplimiento relativo al Sistema de Gestión de Calidad, serán gestionadas conforme a lo descrito en el Procedimiento de Control No Conformidades establecido y basado en la normativa UNE EN ISO 9001:2015 implementada en la organización.

La entidad ASOCIACIÓN PROGESTIÓN a la que aplica el alcance del presente documento.

- ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCION Y GESTION DE SERVICIOS SOCIALES GENERALES Y ESPECIALIZADOS
- Domicilio social: Manuel Fernández Caballero, N° 4, BJ 3, 28019, Madrid
- C.I.F: G79437349

El alcance del CANAL DE DENUNCIAS es aplicable a toda la organización, sus diferentes emplazamientos, así como sus canales digitales, incluyendo la web <https://progestion.org/> así como los dominios asociados a proyectos específicos.

3. Responsabilidades

Se ha definido y creado un Comité Ético que actuará como el órgano al que todas las partes con interés legítimo deben dirigirse para comunicar cualquier posible incumplimiento del Código Ético, Protocolos de acoso laboral y sexual, Disposiciones de carácter interno y las que comprometan las políticas establecidas en interés del buen gobierno organizativo, tanto si le afectan personalmente como si detectan afección a terceros. Se podrán añadir diversas políticas durante el discurrir de la organización, enmarcadas en las mismas temáticas.

El órgano de gobierno de la organización será a su vez responsable de supervisar la actividad del Comité Ético, así como intervenir en la investigación y tomar decisiones en cada caso, según lo descrito en presente procedimiento.

El Comité Ético lo constituyen;

- Luis Martín Sevillano (lmartin@progestion.org)
- Fátima García Romero (fgarcia@progestion.org)

En función de la naturaleza de la necesidad, el comité ético podrá convocar a participar en calidad de invitado a personas que, por perfil, posición, experiencia y otras condiciones debidamente justificadas y aplicables al caso, puedan contribuir satisfactoriamente a la resolución de la controversia que se trate

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

4. Desarrollo

4.1. COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES

4.1.1. Identificación del hecho

La persona que tenga conocimiento de la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas establecidas, o tenga duda de si un hecho puede llegar a constituir incumplimiento y/o delito, deberá reportarla inmediatamente.

El Canal de Comunicación es el principal medio a través del cual se efectuarán las comunicaciones (ya sean incidencias o irregularidades). El canal dispone de dos vías distintas:

- a) Buzón de comunicaciones y sugerencias ubicadas en cada emplazamiento de la ASOCIACIÓN PROGESTIÓN, así como, para el personal que no dispone de ordenador ni cuenta de correo electrónico asociada. Semanalmente estos buzones son comprobados para gestionar las comunicaciones que se reciban.
- b) Correo electrónico buzon@progestion.org Estarán habilitados en la página web igualmente a través del formulario correspondiente.
- c) A solicitud del informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de 7 días. En este caso advertirá al informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. En función de la sede de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN desde donde se solicite la reunión, se establecerá por el Comité Ético las personas intervinientes desde ASOCIACIÓN PROGESTIÓN o si se autoriza a otra persona en su representación. Por parte del denunciante se podrá realizar la entrega en sobre cerrado en la sede correspondiente, desde donde se gestionará para su envío al equipo que conforma el Comité de Gestión.
- d) Las comunicaciones verbales con el Comité Ético de la organización, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, telefónicamente o mediante sistema de mensajería de voz, deberán documentarse de alguna de las maneras siguientes, previo consentimiento del informante;
 - a. Grabación de la conversación en formato seguro, duradero y accesible
 - b. A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

A los efectos de este procedimiento se considera incidencia cualquier actuación que genere dudas en la aplicación o interpretación del código, manual y políticas establecidas. Mientras que una irregularidad es cualquier actuación manifiestamente contraria a los principios de actuación y valores que en el código, manual y normas se encuentran establecidos.

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

La información puede llevarse a cabo de forma anónima, o en su defecto se reservará la identidad del informante (ver punto 4.3).

En el caso de utilizar este mecanismo como vía de resolución de conflictos laborales, cabe la posibilidad de que sea conveniente incrementar el nivel de implicación del denunciante. Las decisiones de ámbito laboral deberán venir soportadas por indicios con base, pruebas, declaraciones testigos y aportación de parte.

4.1.2. Comunicación del hecho irregular

La persona que tenga conocimiento de una irregularidad deberá comunicarlo al Comité ético a través del correo electrónico indicados arriba o al buzón correspondiente.

Desde esta cuenta de correo / buzón se velará por mantener la integridad y confidencialidad de la información recibida, preservando un correcto tratamiento del contenido recibido. El destinatario tiene las funciones y obligaciones de mantener la máxima confidencialidad de toda información recibida, definir el alcance de la irregularidad y dar una primera respuesta al comunicante.

Las comunicaciones de hechos irregulares deben realizarse siempre bajo criterios de veracidad, claridad y de forma completa, no debiendo ser utilizado nunca para alcanzar objetivos distintos de los establecidos en el Código, Manual, Políticas y Procedimientos de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN. Este contacto se realizará mediante un canal seguro que salvaguarde la confidencialidad de la información.

Para que la irregularidad pueda gestionarse por parte del Comité Ético deberá contener la información mínima siguiente:

- ✓ Descripción clara y detallada de los hechos. De esta forma se facilita al receptor la identificación de la conducta potencialmente impropia (actuaciones, fechas exactas o aproximadas de ocurrencia, recurrencia de los hechos, medios utilizados, etc.).
- ✓ Departamentos y personas implicadas. Es decir, todo aquel que se vea involucrado en los hechos, ya sea como parte activa o receptora del hecho irregular, incluyendo la identificación de la persona que comunica el hecho. Ello con el único propósito de tener la posibilidad de contactar con los afectados en caso de que sea necesario para obtener toda la información necesaria para el adecuado análisis y gestión de la comunicación.

En caso de no disponer de información suficiente para su clasificación, el Comité Ético podrá contactar con el comunicante, garantizando la confidencialidad durante todo el proceso, para solicitar más información que permita gestionar adecuadamente. Si el comunicante no colabora en la ampliación de información, la comunicación quedará desestimada siendo informada la persona que inició tal comunicación.

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

4.2. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS COMUNICACIONES

4.2.1. Recepción, Filtro y Comunicación del Comité Ético

Una vez recibidas las comunicaciones y la información necesaria (cuando proceda) el Comité Ético realizará un envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

A partir de aquí, realizará un análisis preliminar para verificar su veracidad, claridad y relevancia de los hechos comunicados, así como el impacto que pueda suponer para ASOCIACIÓN PROGESTIÓN (Denuncias, sanciones administrativas, afección de cliente, daño reputacional, etc.).

Se llevará a cabo la determinación del plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, que no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales

Se realizará envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Si como resultado del análisis preliminar el Comité Ético considera que no existe incumplimiento normativo, informará al comunicante de la desestimación de los hechos.

Por defecto, los plazos habituales para comunicaciones internas a la Dirección se marcarán en los siguientes terminos;

- ✓ Incumplimiento interno, normativo o legislativo dudoso (incidencia). Plazo de comunicación 10 días hábiles desde la recepción completa de la comunicación (en caso de solicitud de ampliación de información, computará desde que se recibe toda la información solicitada).

EL Comité Ético realizará un registro de las comunicaciones gestionadas (recibidas, filtradas, desestimadas y en trámite) para su tratamiento responsable por el órgano de gobierno y/o Junta Directiva.

4.2.2. Análisis y apertura de investigación

El Comité Ético, una vez haya obtenido toda la información relevante sobre una conducta irregular por parte del comunicante, si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria al Código, manual, procedimientos y políticas de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN, abrirá un proceso de investigación. En caso contrario,

	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
---	--	---------------------------------------

desestimará la comunicación, archivando el caso y comunicándolo al informante con las razones de la desestimación.

Para poder iniciar el proceso de investigación, el Comité actuará de la siguiente forma:

- a) Redactar el informe de investigación.
- b) Establecer los procesos para llevar a cabo la investigación de cada caso que permitan:
 - i. la preservación de las pruebas.
 - ii. el respeto a los derechos de los trabajadores.

Estos procesos 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 (siempre asegurando la confidencialidad y dejando constancia registrada por grabación o transcripción literal); análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a ASOCIACIÓN PROGESTIÓN, u otras.

- c) Establecer qué departamento/s o área/s deben estar informados de la investigación y a qué nivel jerárquico, dependiendo de:
 - a. El nivel jerárquico y número de posibles personas implicadas.
 - b. La necesidad de involucrar a otros departamentos para la obtención de datos de contraste (información económica, acceso a bases de datos, datos de servidores o correo electrónico,...).
- d) Periodicidad de informar a la Dirección, acerca de la Investigación realizada.

Una vez completada la investigación el responsable presentará el informe de investigación con las principales conclusiones a Dirección para que tome las medidas necesarias, conforme a lo descrito en el Código y Manual:

- ✓ Ampliación de las investigaciones,
- ✓ Archivo de expediente por insuficiencia de pruebas o ser los hechos irrelevantes o
- ✓ Declaración de incumplimiento del Código Ético, protocolos y/o normas de interna observancia, con la aplicación de la potestad disciplinaria si obedece y la consiguiente imposición de las sanciones establecidas y/o medidas adicionales, atendiendo a la reincidencia, daños o perjuicios causados, circunstancias generadas e incluso poner a disposición de la administración competente las irregularidades identificadas.

El Comité Ético y la Dirección garantizarán en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.

El plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta al informante, en su caso, no podrá ser superior a tres meses desde la entrada en registro de la información. Cualquiera que sea la decisión, se comunicará al informante, salvo que haya renunciado a ello, que la comunicación sea anónima o que no sea procedente en función del ámbito de tratamiento de la denuncia y legitimación de la persona que efectúa la denuncia.

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

4.3. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

La Dirección velará para que no se produzca ningún tipo de represalia sobre las personas que hubiesen planteado sus comunicaciones. 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, la Dirección y el Comité Ético garantizarán en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las comunicaciones recibidas, a los efectos de proteger la identidad de los denunciados y su reputación en el seno de la compañía, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

El Uso del Canal de Comunicación y la información de carácter personal facilitada para la comprobación de los hechos supone para ASOCIACIÓN PROGESTIÓN la obligación de asegurar la confidencialidad de los datos facilitados. Por ello los datos serán incluidos en un Registro de Actividad de Tratamiento de datos, titularidad de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN conforme a lo descrito en el Sistema de Seguridad de la Información de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN, garantizando su seguridad, integridad, no alteración, no tratamiento ni acceso no autorizado de los datos facilitados. Toda la información de datos personales se tratará en conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y en el título VII de esta ley

ASOCIACIÓN PROGESTIÓN conservará los datos de carácter personal necesarios para las investigaciones durante todo el proceso hasta su finalización, siempre y cuando de su tratamiento no se deriven procedimientos administrativos o judiciales en los que la compañía se vea involucrada. Una vez finalizado el proceso (ya sea interno o administrativo y/o judicial), los usuarios del Canal de Comunicación podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, portabilidad, cancelación y oposición en relación a sus datos personales por escrito al domicilio social de ASOCIACIÓN PROGESTIÓN, acreditando su identidad mediante documento acreditativo (DNI, NIE o pasaporte en vigor). (*)

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

CANAL DE DENUNCIAS EN LA PÁGINA WEB

La web de la Asociación Progestión <https://progestion.org/> facilitará un acceso al canal de denuncias, que llevará consigo un formato similar al siguiente, o con textos similares;

CANAL DE DENUNCIAS WEB

*Tal y como recoge el **Procedimiento del Canal de Denuncias** de nuestro colectivo, el objetivo de este canal es que cualquier persona u organización pueda denunciar y/o comunicar cualquier posible conducta irregular, incumplimiento ético o conducta inapropiada de cualquier persona que esté empleada, represente y/o participe de alguna forma en **ASOCIACIÓN PROGESTIÓN** en lo sucesivo.*

Por ello, animamos a empleados/as, asociaciones, usuarios, proveedores o cualquier persona que tenga contacto con nuestros servicios a comunicarse con nosotros y hacernos llegar sus sugerencias, denuncias o cualquier indicio que pueda sernos de utilidad.

Este canal asegura una comunicación confidencial de las denuncias presentadas.

Le agradecemos que nos indique cualquier tipo de detalle de que disponga (fechas, nombre, lugares, etc.) que pueda ayudarnos en un posible proceso de investigación interno a fin de tener las máximas evidencias posibles.

Información de contacto

Las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma totalmente anónima.

Y a continuación;

- Nombre
- Apellidos
- Correo Electrónico
- Tfno.
- Hecho a denunciar
- Campo para subir archivos que completen información

Texto legal de protección de datos;

- FINALIDAD DE LOS DATOS SOLICITADOS: Identificar a un informante en base a los requisitos de preservación de la identidad establecidos en la Ley 02/2023 y poder mantener las comunicaciones oportunas. Se podrán recoger datos de personas afectadas con idéntico fin de preservar la información.
- LEGITIMACIÓN: A través de su propio consentimiento como interesado y la aceptación de la presente cláusula.

- CESIÓN: Los datos que nos facilita no serán cedidos a terceros, de otro ámbito sin consentimiento previo de el /la propio/a usuario/a, salvo los exigidos por requisito legal.
- DERECHOS: Una vez otorgada su autorización, podrá en todo momento ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y olvido de los datos así como el derecho a presentar tu reclamación ante una autoridad de control. Para el ejercicio de dichos derechos deberá remitirse escrito al responsable del tratamiento a la siguiente dirección: C/ MANUEL FERNANDEZ CABALLERO N°4, 28019. MADRID o mediante correo electrónico a info@progestion.org, que en un plazo de 5 días resolverá

Se incluirá un check de verificación y confirmación por la persona afectada.

4.4. PRESERVACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL INFORMANTE Y DE PERSONAS AFECTADAS.

La ASOCIACIÓN PROGESTIÓN cumplirá con el correspondiente Artículo 33 de la Ley 02/2023 con el fin de garantizar la Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas.

1. Quien presente una comunicación o lleve a cabo una revelación pública tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas.
2. Los sistemas internos de información, los canales externos y quienes reciban revelaciones públicas no obtendrán datos que permitan la identificación del informante y deberán contar con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.
3. La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación judicial y/o administrativa de la que se deriven acciones disciplinarias o sancionadoras. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial. Cuando la autoridad competente lo comunique al informante, le remitirá un escrito explicando los motivos de la revelación de los datos confidenciales en cuestión.

 Asociación PROGESTIÓN	CANAL DE ASUNTOS INTERNOS Y DENUNCIAS	Rev. 0 Fecha: 30/05/2024
--	--	---------------------------------------

4.5. CANALES EXTERNOS (*)

Desde la ASOCIACIÓN PROGESTIÓN se facilitará la posibilidad de utilizar un Canal de denuncias externo, informando para ello a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.)

En este caso tendremos disponible los correspondientes a las diferentes CC.AA. de nuestros emplazamientos;

- <https://www.comunidad.madrid/transparencia/canal-del-informante>
- <https://gobierno.icyl.es/web/es/consejerias/informaciones-sobre-hechos-relacionados.html>
- <https://www.juntaex.es/miespacio/login?redirect=/miespacio/quejas>

5. Documentos complementarios

- Canal de Denuncias web
- Protocolo de Acoso Laboral y Sexual
- Código Ético
- Sistema de Recogida de Incidencias ISO 9001:2015 - Cuadro de mando del sistema de calidad.