

Procedimiento de tramitación de las comunicaciones recibidas a través del canal ético



ÍNDICE

¿Qué es el Canal Ético?	5
¿Cómo se pueden presentar comunicaciones?	5
¿Quién puede presentar comunicaciones?	5
Supuestos que pueden ser comunicados	6
Principios en los que se basa el presente protocolo	7
Tramitación de las comunicaciones	8
Procedimiento de tramitación de las comunicaciones recibidas	9
Medidas complementarias. Seguimiento	14
Registro y custodia de comunicaciones	14
Protección de datos de carácter personal	15
Actualización	16
Aceptación	16
Derogación	16
Aprobación y vigencia	17
Tabla de revisiones	17

1. ¿QUÉ ES EL CANAL ÉTICO?

Fundación Dfa ha creado un Canal Ético con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el Marco Ético.

El Canal Ético es un canal confidencial y transparente para comunicar, por parte de los grupos de interés de Dfa, conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad, algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Marco Ético.

2. ¿CÓMO SE PUEDEN PRESENTAR COMUNICACIONES?

Las comunicaciones dirigidas al Canal Ético podrán remitirse mediante:

- La cumplimentación de un formulario electrónico denominado “Canal Ético” disponible en:
 - Portal del empleado, “El Puente”
 - Webs de Fundación Dfa, GP7 y FIIS.
- Correo ordinario a la dirección: C/José Luis Pomarón, 9, 50008 Zaragoza (España), a la atención del Comité de Ética.
- Un correo electrónico a la dirección: canaletico@fundaciondfa.es.

Las comunicaciones que no cumplan los requisitos de forma establecidos no serán admitidas a trámite. La decisión de inadmisión y sus motivos serán notificados a la persona usuaria. Los datos personales vinculados a las comunicaciones no admitidas serán eliminados de forma inmediata.

3. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR COMUNICACIONES?

Podrán presentar comunicaciones los grupos de interés de Dfa, considerándose como tales: plantilla, personas usuarias y familiares, personas voluntarias, entidades proveedoras, entidades públicas y privadas que colaboran con Dfa, colaboradores y donantes, clientes, empresas y sociedad en general.

La identidad de la persona que presente una comunicación a través del Canal Ético tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será comunicada sin su consentimiento a la persona denunciada, garantizando la reserva de su identidad.

Fundación Dfa no adoptará ninguna medida, directa o indirecta, contra las personas miembros de la plantilla que hubieran comunicado a través del Canal Ético una actuación de las referidas en el presente procedimiento, salvo mala fe.

4. SUPUESTOS QUE PUEDEN SER COMUNICADOS

Se podrán presentar comunicaciones en caso de tener conocimiento de conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad, algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Marco Ético. Asimismo, se podrán plantear consultas sobre dudas o inquietudes sobre interpretación de las normas del Marco Ético.

A modo de ejemplo, los asuntos sobre los que se podrá realizar una denuncia pueden ser los siguientes:

- Actuaciones relacionadas con entidades proveedoras: incumplimientos de los procedimientos de mercado relacionados con la selección de entidades proveedoras.
- Discriminación: prácticas discriminatorias por razón de discapacidad, cultura, ideas políticas, creencias religiosas, etnia, género o de otro tipo.
- Restricción de libertad de expresión, asociación, sindical o de negociación colectiva.
- Apropiación indebida y desvío de recursos o de bienes de propiedad de Dfa para uso propio o con intención de lucrarse, así como delitos tales como hurto o robo.
- Aspectos contables: registros de transacciones comerciales y financieras de forma contraria a las prácticas contables generalmente aceptadas.
- Conflicto de intereses: primar el interés propio al de Dfa mediante actuaciones inadecuadas en el ejercicio de sus obligaciones de los miembros de la plantilla.
- Conductas deshonestas contrarias al Marco Ético realizadas por parte del personal de Dfa.

- Compromisos con terceras personas (clientes/entidades proveedoras/personas usuarias): incumplimiento de los acuerdos firmados con ellas.
- Manipulación o falsificación de documentos: modificar contratos, informes o documentos para beneficio propio o con el objetivo de causar daño a la organización.
- Seguridad de la información: utilización no autorizada de la información de Dfa de sus clientes, personas usuarias o entidades proveedoras.
- Incumplimiento de las obligaciones legales.
- Poner en peligro la salud o seguridad de cualquier persona (incluyendo la propia).
- Perjuicio al medioambiente.
- Abuso o explotación de niños y niñas.
- Abuso de poder (incluye amenazas y extorsiones)
- Etc.

En cualquier caso, las comunicaciones deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizadas con fines distintos a alertar sobre el incumplimiento del Marco Ético de Dfa.

5. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA EL PRESENTE PROTOCOLO

- Protección del derecho a la intimidad: Por parte de la Organización, se protegerá especialmente al personal que tenga indicios razonables de situaciones de comportamientos inadecuados, adoptándose cuando sea preciso, las medidas cautelares necesarias para llevar a cabo dicha protección, sin perjuicio de no vulnerar la presunción de inocencia de la persona presunta incumplidora.
- Confidencialidad y sigilo profesional: Se garantizará la confidencialidad y sigilo profesional tanto en los hechos investigados, como con respecto a los datos o documentos aportados y analizados en la misma, así como con respecto a las partes implicadas y testigos que pudiesen declarar.

- **Objetividad, imparcialidad y análisis exhaustivo de los hechos:** Se establecerán en todo caso las garantías precisas para velar por la objetividad, seriedad y rigor en la investigación de los hechos y en la adopción de las medidas o resoluciones parciales o definitivas.
- **Prioridad y tramitación con celeridad:** Se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier queja o informe sobre un comportamiento inadecuado.
- **Seguridad frente a represalias/prohibición de trato adverso:** Se garantizará que no se producirá trato adverso o efecto negativo ni menoscabo alguno de índole laboral en una persona como consecuencia de la presentación de una comunicación en cualquier sentido dirigida a impedir la situación de incumplimiento y a iniciar el presente procedimiento, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que pudieran arbitrarse en situaciones de denuncias manifiestamente falsas.
- **Accesibilidad y garantía de actuación:** Se garantizará la accesibilidad a todos los recursos y medios necesarios puestos a disposición a lo largo del procedimiento, sin que la discapacidad de las personas afectadas pueda suponer una merma en el ejercicio de los mismos, así como garantía de actuación, salvo aquellos supuestos en los que pueda apreciarse mala fe o falsedad evidente con respecto a los hechos denunciados.
- **No discriminación:** Se garantizará el respeto a cualquier persona sin que pueda producirse ninguna discriminación por ninguna razón o causa.

6. TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La comunicación de la presunta existencia de un comportamiento o práctica inadecuados se debe hacer tan pronto se conozca y puede tener dos tipos de procedencias:

- **Interna:** Cuando lo comunica una persona perteneciente a Dfa.
- **Externa:** Cuando lo comunica un miembro del resto de nuestros grupos de interés.

De la recepción y gestión de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se encargará el Órgano de Ética y Cumplimiento. El Comité de Ética también recibirá las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético a los efectos previstos en el Reglamento del Comité de Ética.

El Órgano de Ética y Cumplimiento analizará y canalizará cada comunicación que reciba, se asegurará que se tramite según lo previsto en este Procedimiento y comunicará la decisión final a la persona denunciante. Asimismo, realizará la gestión del conjunto de las comunicaciones recibidas.

7. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

1ª Fase. Iniciación del procedimiento:

1. Formas de presentación de la comunicación:

- “Canal Ético que se puede encontrar en los siguientes portales web:
 - Web de Fundación Dfa: <https://www.fundaciondfa.es/marco-etico/canal-etico>
 - Web de GP7: <https://www.gp7.es/canal-etico/>
 - Web de FIIS: <http://fiis.es/canal-etico/>
 - “El Puente”, portal web corporativo disponible para todas las personas que trabajan en Fundación Dfa.

El formulario permite la presentación de comunicaciones:

- Anónimas: se facilita un código a la persona usuaria con el que podrá mantener la comunicación y ser informada de las actuaciones realizadas. Al no haber datos personales, habrá de acceder al Canal Ético para comprobar los avances que haya en su expediente.
- No anónimas: recibirá avisos por email que informarán del estado de tramitación de su comunicación.
- Semi anónimas: se indican los datos personales, si bien no son comunicados a la organización. Al igual que en el caso anterior, recibirá avisos por email que informarán del estado de tramitación de su comunicación

- Correo ordinario a la dirección: C/José Luis Pomarón, 9, 50008 Zaragoza (España), a la atención del Comité de Ética. Si se utilizase esta vía, los datos que figuren en el remite serán los utilizados. Si se optase por no incluir remite, la ausencia de datos de contacto dará lugar a la imposibilidad de comunicarse para cumplir con los trámites de información ni de solicitud información.
- Un correo electrónico a la dirección: canaletico@fundaciondfa.es. El correo electrónico desde el que se remita la comunicación será el utilizado para informar del estado de tramitación o solicitar información adicional. En el momento de utilizar este medio, habrá de tenerse en cuenta que dicho correo electrónico podría ser indicativo de identidad.

En el caso de los puntos b y c, el órgano receptor de la comunicación introducirá en el Canal Ético web todos los datos que se detallen en la comunicación, incluyendo aquella información que facilite con la persona que haya presentado la comunicación.

2. Contenido de la comunicación:

En las comunicaciones que se presenten por el Canal Ético Web se rellenarán los datos que se soliciten en los diferentes campos habilitados al efecto.

En las que se realicen por email o correo postal, deberá hacerse constar los siguientes aspectos:

- identificación de la persona y/o departamento a la que afecta la comunicación.
- indicación de la conducta presuntamente inadecuada.
- identificación, y vinculación entre ellas, de las personas a las que afecte la conducta presuntamente incumplidora, bien por ser quien la realiza bien por ser quien la está soportando.
- ámbito temporal de la comisión de la conducta inadecuada.
- descripción detallada de los hechos que dan lugar a la comunicación, así como de los/as posibles testigos y pruebas o circunstancias relevantes.
- identificación de personas que forman parte de Dfa que conocen de la conducta presuntamente inadecuada, si es posible.

Las personas que efectúen una comunicación a través del Canal ético deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

3. Inicio de la tramitación:

El Órgano de Ética y Cumplimiento, para la determinación de la iniciación o no del procedimiento valorará, entre otras cuestiones, la naturaleza de los hechos y el cumplimiento de los requisitos formales exigidos.

En el caso de que considere necesario el inicio de un procedimiento, el Órgano de Ética y Cumplimiento designará a la persona encargada de instruir el mismo, quien velará por su tramitación con las debidas garantías para ambas partes, y según el siguiente procedimiento:

- Analizar el formulario de informe de la comunicación recibida.
- Identificar, con ayuda de las áreas y departamentos oportunos, el tipo de conducta comunicada, determinándose en todo caso si pudiera tratarse de un delito, que habrá de ser comunicado a las autoridades competentes, o una conducta sancionable por el convenio colectivo en vigor.

Se valorará si es necesario o pertinente ofrecer apoyo especializado a la persona denunciante y/o denunciada, derivándola, para ello, a especialistas de Fundación Dfa o de organizaciones o instituciones externas adecuadas.

Tanto en el caso de que se decida la iniciación de un procedimiento como en el de que se proceda a su archivo, se notificará a la persona que realizó la comunicación.

2ª Fase. Investigación:

Esta fase estará encaminada a comprobar y/o averiguar los hechos que se hayan producido con relación a la comunicación recibida y no durará más de un mes contado a partir del siguiente a la recepción de la denuncia. Este plazo podrá ampliarse por el tiempo necesario en caso de ser necesario para su adecuada resolución.

De la investigación se encargará, como instructora, la persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento. Por razón de la complejidad de la conducta comunicada se podrá crear una comisión ad hoc para el análisis y gestión de la comunicación o acudir a un profesional externo.

En esta fase del procedimiento se realizarán los siguientes trámites:

- Relación de las personas implicadas en la denuncia o con las que se pueda establecer contacto para iniciar la investigación.

- Relación de todas las incidencias que se hayan producido con la persona denunciada por irrelevantes que parezcan.
- Cabrá la posibilidad de proponer motivadamente al órgano competente la adopción de las medidas cautelares que considere necesarias para preservar pruebas o evitar prolongar en el tiempo daños derivados de los hechos relatados.
- Solicitar a la persona denunciante la aportación de todo aquello que se estime necesario o desee aportar para el esclarecimiento de los hechos comunicados.
- Audiencia de las personas interesadas y considerando como tales, a la persona denunciante, a quien esté soportando la conducta investigada (en caso de no coincidir con la denunciante) y a la denunciada, todas ellas para que puedan explicar y aportar al expediente toda la información relevante que les afecte y a su derecho de interés.
- Realización de entrevistas con aquellas personas que puedan presentar un testimonio fehaciente y relevante sobre los hechos acontecidos. A los efectos de valoración de los testimonios recibidos, se tendrán en cuenta los vínculos y relaciones existentes entre estas personas tanto con la denunciante como con la denunciada.
- Se comprobará la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y, en particular, de la conducta denunciada, con respeto a los derechos de las personas afectadas.

Con carácter general, la persona denunciada será informada de la existencia de una denuncia en el momento en que se proceda al inicio de las actuaciones de investigación. No obstante, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo importante de que dicha notificación ponga en peligro la capacidad de investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. En cualquier caso, la notificación nunca podrá realizarse fuera de los seis meses desde la recepción de la denuncia salvo circunstancias especiales que aconsejen la ampliación de este plazo, debidamente justificado ante el Comité de Ética.

Todas las actuaciones a realizar en esta fase se harán con la máxima discreción y de manera confidencial. Asimismo, se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

De todas las sesiones de la instrucción se levantará acta sobre su desarrollo y de las alegaciones formuladas, siendo firmada en el acto por todas las personas presentes.

Como principio general se establece que todas las personas integrantes de la plantilla de Dfa están obligadas a colaborar en la investigación.

En el caso en que el personal de terceras empresas o entidades pudieran estar involucradas en la comisión de la conducta comunicada se contactará y notificará a la empresa o entidad correspondiente a los efectos oportunos.

3ª Fase. Resolución del procedimiento:

Finalizada la instrucción, la persona instructora remitirá, en el plazo de 10 días hábiles, el expediente de la instrucción al Órgano de Ética y Cumplimiento que, en el plazo de 10 días hábiles, deberá emitir propuesta de resolución, dejando constancia de la persona denunciante, de la persona denunciada, testigos, hechos denunciados, realizando una valoración de los mismos, desarrollo del procedimiento y conclusiones, haciendo especial mención sobre si la conducta comunicada es o no contraria al Marco Ético de la Fundación.

El Órgano de Ética y Cumplimiento remitirá su propuesta de resolución al Comité de Ética para que en plazo máximo de un mes, informe acerca de la posible vulneración del Marco Ético de la conducta comunicada. Para la emisión de su informe, el Comité de Ética podrá recabar toda la información necesaria siguiendo las prevenciones de confidencialidad, protección de datos y seguridad jurídica previstas en este procedimiento.

Una vez recibido el informe del Comité de Ética, el Órgano de Ética y Cumplimiento, en el plazo de 10 días hábiles, emitirá resolución en la que se determinará:

- **Sobreseimiento.** En el caso de que se considere que los hechos no han resultado suficientemente acreditados o probados. En todo caso, si transcurridos el plazo de seis meses no se ha alcanzado resolución del procedimiento se considerará sobreseído.
La decisión de archivo no impedirá que se pueda iniciar una posterior investigación cuando aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen, siempre comunicándolo al Comité de Ética.
- **Comisión de acto irregular y/o contrario al marco ético:** Derivación al departamento correspondiente para su conocimiento de los hechos y para la adopción de las medidas que de su evaluación procedan, ya sean disciplinarias, organizativas, riesgos laborales, o cualesquiera otros. En este supuesto se incluyen las denuncias falsas que pudieran tener especial trascendencia para el denunciado o imagen de Fundación Dfa.

- Sugerencias y/o recomendaciones de mejora.

Una vez recibido el informe del Comité de Ética, el Órgano de Ética y Cumplimiento comunicará, en el plazo máximo de diez días hábiles, la resolución del expediente tanto al Comité de Ética como al Patronato de Fundación Dfa para que puedan tomar las medidas que consideren.

En el caso de que la comunicación verse sobre aspectos no relacionados directamente con vulneración del marco ético, el Órgano de Ética y Cumplimiento remitirá, a los efectos oportunos, al departamento de la organización que entienda que corresponde y se comunicará la remisión a la persona que haya presentado la comunicación.

El Órgano de Ética y Cumplimiento debe informar regularmente al Patronato de las comunicaciones que envíe a otros departamentos.

8. MEDIDAS COMPLEMENTARIAS. SEGUIMIENTO

Por el Órgano de Ética y Cumplimiento se podrá llevar a cabo el seguimiento de los casos investigados a los efectos de verificar la corrección de las circunstancias que hubieran contribuido o dado lugar en el pasado a tales situaciones, así como la supervisión de la aplicación de las medidas que en su caso se hubieran adoptado por la instancia competente.

9. REGISTRO Y CUSTODIA DE COMUNICACIONES

La persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento custodiará el archivo físico y electrónico de toda la documentación relativa a los casos de denuncia que reciba y llevará un registro de cada uno de ellos con la siguiente información mínima:

- Situación (recibido/gestión en curso /resuelto).
- Asunto de la queja/denuncia.
- Resolución adoptada (si ha quedado sin resolverse, especificar el motivo).
- Tiempo medio de gestión.

Asimismo, con carácter anual, se emitirá un informe dirigido al Comité de Dirección, al Comité de Ética y al Patronato de Fundación Dfa en el que refleje lo más relevante de los casos denunciados y una valoración sobre el funcionamiento del presente protocolo.

Posteriormente una síntesis de dicho informe se hará pública a través de la web de Fundación Dfa, protegiendo en todo caso la identidad y derechos en materia de protección de datos de los implicados.

10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos que se proporcionen a través del Canal Ético serán tratados conforme a la normativa vigente sobre protección de datos, garantizando la seguridad de los datos y evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Asimismo, en cada formulario de recogida de datos aquellas leyendas exigidas por la ley para informar a los interesados claramente de las finalidades y usos de los tratamientos de sus datos de carácter personal.

Dfa se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal Ético de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este procedimiento.

Los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán bloqueados tan pronto como éstas hayan finalizado salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales. Asimismo, Fundación Dfa conservará los mencionados datos debidamente bloqueados durante los plazos en los que, de las denuncias de los miembros de la plantilla de Dfa o de las actuaciones llevadas a cabo por Dfa, pudieran derivarse responsabilidades.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas judiciales en el caso de que fueren requeridos por las mismas como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

La persona denunciada podrá solicitar una copia de las actuaciones del expediente especialmente cuando las medidas adoptadas le perjudiquen, al objeto de poder ejercer las medidas que estime oportunas en su defensa.

Las personas usuarias del Canal Ético podrán ejercitar los derechos que tengan reconocidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal aplicable, conforme a lo establecido en ésta.

11. ACTUALIZACIÓN

El Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones Recibidas a través del Canal Ético de Fundación Dfa se revisará y actualizará, en su caso, anualmente, atendiendo al informe anual del Órgano de Ética y Cumplimiento, así como a las sugerencias y propuestas que realice de Fundación Dfa, el Comité de Ética y Patronato de la fundación.

Cualquier revisión o actualización que suponga una modificación del Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones Recibidas a través del Canal Ético, requerirá la aprobación por el Patronato de Fundación Dfa, previo informe de su Comité de Ética.

12. ACEPTACIÓN

Tanto quienes presenten una comunicación en cualquiera de las modalidades establecidas como la plantilla de Dfa en general, aceptan las disposiciones establecidas en este procedimiento.

13. DEROGACIÓN

La aprobación del presente procedimiento implica la derogación expresa del Protocolo de denuncia y gestión del comportamiento inadecuado, aprobado por el Patronato de Fundación Dfa con fecha 24 de marzo de 2021.

Asimismo, quedan derogados los artículos 11 a 16 (ambos inclusive) del Título V del Reglamento del Órgano de Ética y Cumplimiento aprobado por el Patronato de Fundación Dfa de fecha 24 de marzo de 2021.

14. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones recibidas a través del Canal Ético de Dfa ha sido aprobado por unanimidad por el Patronato de Fundación Dfa en su reunión de 26 de octubre de 2022, entrando en vigor al día siguiente estará vigente en tanto no se apruebe su modificación y modifica al Procedimiento de tramitación de denuncias, aprobado por el Patronato de Fundación Dfa con fecha 24 de marzo de 2021.

15. TABLA DE REVISIONES

Nivel de revisión	Fecha de edición
Revisión 00	24/03/2021
Revisión 01	26/10/2022

