



PROTOCOLO DE ACCESO Y FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

OBJETO Y FINALIDAD

La Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral- RAIS HOGAR SÍ (en adelante, HOGAR SÍ) pone a disposición de las personas trabajadoras, las personas en calidad de "CLIENTES" de los servicios y programas que ofrece HOGAR SÍ, así como a las personas a las que sea de aplicación la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, o cuerpo normativo que la sustituya, el acceso a un Sistema Interno de Información denominado Canal Ético, al objeto de que comuniquen cualquier potencial incumplimiento, irregularidad o acto ilícito, o para que realicen cualquier tipo de consulta relativa al Código de Conducta de la entidad, o revelen información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada con HOGAR SÍ, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

De igual modo, tal y como se recoge en el Código de Conducta, a través del Canal Ético se informará respecto a los conflictos de interés existentes, atendiendo a la definición establecida en el Código de Conducta.

A los efectos de la utilización del Canal Ético se entenderá por incumplimiento, irregularidad o ilícito toda actuación susceptible de ser considerada delito o infracción, que sea contraria a las normas legales o a las normas internas propias de HOGAR SÍ.

A través de este instrumento se pueden realizar quejas y informar supuestas infracciones de las personas trabajadoras de la entidad y de los clientes de la misma, independientemente de su posición en la organización.

El Canal Ético, servirá igualmente, para que las personas trabajadoras formulen sus consultas sobre cualquier materia de cumplimiento con la legalidad o con las normas internas de HOGAR SÍ, incluido el funcionamiento del propio Canal Ético.

Por último, respetando la dignidad de la persona, en los términos recogidos en los Estatutos y en la Estrategia de la entidad y en cumplimiento del principio de elección de los clientes que rige las actuaciones de HOGAR SÍ, el Canal Ético se pone a disposición de los clientes para que puedan informar de manera eficaz cualquier situación de supuesto incumplimiento, irregularidad o acto



ilícito contra su persona o contra otras que se pueda producir durante el desarrollo de los servicios prestados por HOGAR SÍ.

La gestión del Canal Ético corresponderá al Comité de Compliance, quien ejercerá sus funciones bajo el prisma de los principios de confidencialidad, exhaustividad, respeto y dignidad, aplicándose los referidos principios durante la totalidad del procedimiento.

FUNCIONAMIENTO

1. Denuncia/Consulta al Canal Ético

Reglas generales.

Cuando las personas trabajadoras de HOGAR SÍ tengan cualquier tipo de indicio razonable o conozcan cualquier potencial incumplimiento, irregularidad, acto ilícito o conflicto de interés deberán dirigir una denuncia al Canal Ético de HOGAR SÍ.

En el caso de clientes de cualquiera de los programas desarrollados por HOGAR SÍ, el Canal Ético queda igualmente a su disposición para comunicar cualquier incumplimiento, irregularidad o acto ilícito del que puedan tener indicios razonables.

Dichas denuncias deben necesariamente atender a los criterios de veracidad y proporcionalidad, estando prohibida la utilización del Canal Ético con otras finalidades distintas de las que persigue el cumplimiento del Código de Conducta o del resto de políticas y normativa interna que HOGAR SÍ haya implementado.

De igual modo, cuando cualquiera de las partes estimen conveniente realizar consultas relacionados con el Código de Conducta o los Protocolos de actuación de la entidad, podrán realizarlas a través del método descrito en el presente documento, en el apartado "Formas de acceso al Canal Ético", consulta a la que se dará respuesta a la mayor brevedad posible.

Por otro lado, HOGAR SÍ dispone de hojas de reclamaciones de obligatoria implementación en los servicios de atención al público, así como un Buzón del Cliente, donde éstos podrán expresar su opinión sobre el servicio en el que se encuentren (sugerencias, felicitaciones, comentarios, quejas, etc.).

Cuando, a través del Canal Ético, se reciban consultas, quejas o sugerencias de clientes ajenas al ámbito de actuación descrito del propio Canal Ético, se procederá, si corresponde, al traslado inmediato de dichas consultas a las personas competentes. La persona encargada de gestionar



el Servicio de Información del Comité de Compliance informará a la persona informante a través del medio elegido por ésta para recibir comunicaciones.

El empleo fraudulento, manifiestamente temerario, abusivo o con mala fe no es una práctica admisible, por lo que se perseguirá la indebida utilización de este sistema.

Forma de acceso al Canal Ético.

Las Denuncias dirigidas al Canal Ético se realizarán:

1. A través de un formulario web claro y sencillo ubicado en esta dirección: <https://hogarsi.factorialhr.es/complaints>
2. Por correo ordinario, certificado o burofax a Calle Ardemans 42, 28028 Madrid, a la atención del Comité de Compliance, indicando como asunto "CONFIDENCIAL. Canal Ético".
3. Telefónicamente, llamando al teléfono +34 627 707 386.

Para tener por válidas las comunicaciones recibidas a cualquiera de las direcciones antes señaladas, las mismas deberán contener, entre otras, las siguientes consideraciones:

- Salvo el caso de que el/la informante decida realizar la denuncia con carácter anónimo, Datos identificativos suficientes del informante, que serán tratados con la máxima confidencialidad;
- Argumentos, pruebas o indicios veraces y precisos que soporten la comunicación; persona, colectivo u órgano afectado por la comunicación.

Confidencialidad y protección de datos de carácter personal

HOGAR SÍ se compromete a tratar los datos de forma confidencial y adoptará las medidas técnicas que fueran necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su modificación, pérdida o tratamiento no autorizado, y protegerá a la persona que reporte una determinada actuación de buena fe.

Los datos que se proporcionen a través del Canal Ético serán incluidos en una actividad de tratamiento de datos de carácter personal titularidad de HOGAR SÍ, que serán cancelados tan pronto como hayan finalizado las investigaciones, salvo que del resultado de las mismas se deriven procedimientos administrativos o judiciales.

En todo caso, no se revelará la identidad del informante sin su consentimiento a terceros, salvo a aquellas personas autorizadas para recibir y tramitar las denuncias.



Se exigirá el compromiso de confidencialidad por escrito de todas las partes intervinientes, incluyendo asesores, internos o externos, así como de otras personas trabajadoras o directivas de HOGAR SÍ que en su caso participen en el proceso descrito en cualquiera de sus fases.

Dicha información se trasladará por parte de la persona encargada de gestionar el Servicio de Información del Comité de Compliance.

2. Tramitación de la denuncia

Normas generales

El Comité de Compliance no tramitará ninguna Denuncia en la que, de forma notoria a juicio del Comité, no tenga visos suficientes para ser considerada una irregularidad o un acto contrario al Código de Conducta, a las normas y políticas internas de HOGAR SÍ o a la normativa legal, o simplemente no esté dentro del ámbito de actuación de la normativa interna o externa de HOGAR SÍ, en cuyo caso lo comunicará al informante de forma motivada, indicándole en este caso que este procedimiento agota el mecanismo interno de resolución de conflictos, quedando expedita la vía legal correspondiente.

En caso de que la denuncia verse sobre asuntos para los que existan protocolos específicos de actuación, como los relativos a acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, de infracciones de cualquier tipo cometidas por clientes u otros existentes, una vez recibida la denuncia se comunicará al órgano competente en la tramitación de dicho asunto, dejando constancia de tal decisión en el Registro de Actuaciones.

Incompatibilidades

En el caso de que una de las personas denunciadas forme parte del Comité de Compliance, la persona encargada de gestionar el Servicio de Información le informará de dicha circunstancia y quedará fuera desde ese momento de la cadena de toma de decisiones del procedimiento, no pudiendo participar, en su caso, en la instrucción y resolución posterior.

Plazo

Se estipula el plazo máximo de un mes, a contar desde el día de recepción de la denuncia, para finalizar la fase de tramitación.



Actuación del Comité de Compliance

A las denuncias recibidas a través del Canal Ético tendrán acceso los miembros del Comité de Compliance; en caso de recepción de una denuncia, la persona encargada de gestionar el Servicio de Información informará a todas las personas que forman parte del mismo, a través de correo electrónico, indicándoles los elementos de prueba disponibles.

El Comité de Compliance deberá:

1. Conformar una Comisión Instructora, cuyos miembros se decidirán ad hoc para cada caso concreto, contando siempre con la participación de al menos tres personas del Comité.
2. Designar un portavoz, de entre los miembros de dicha Comisión Instructora, que se encargará de realizar las comunicaciones oportunas con las partes implicadas en el procedimiento.
3. Pronunciarse, en base a la información recibida de la Comisión Instructora, sobre la continuación del procedimiento:
 - a. Admisión de la denuncia
 - b. Inadmisión de la denuncia Por no existir información o pruebas suficientes para que se produzca la admisión de la misma.
 - c. Inadmisión de la denuncia por constatar, una vez conocida la información recabada, que el caso es materia relativa a protocolos específicos de los existentes.

Dichas decisiones se tomarán por la mayoría de los votos emitidos en plazo, contando la persona que ejerza la presidencia del Comité de Compliance con voto de calidad en caso de empate. Dicho voto se podrá comunicar de cualquier manera que permita atestiguar su sentido fehacientemente y a todos los efectos, siendo preferible, por su agilidad de gestión, la votación por correo electrónico.

Junto a la emisión del voto, todas las personas miembros del Comité justificarán, por escrito, el sentido de su voto, de cara a facilitar la elaboración del informe que justifique la admisión o inadmisión de la denuncia interpuesta.

Actuación de la Comisión Instructora

La Comisión Instructora deberá:

1. Requerir a la persona informante, si así lo considera, la información adicional que pueda aclarar o complementar lo expresado en la denuncia, especialmente cuando la descripción de los hechos se realice de forma genérica, imprecisa o inconcreta, debiendo acompañar la persona informante dicha aclaración de los documentos y/o datos que resultasen necesarios para acreditar la existencia de una conducta irregular, ilícita o contraria a la legalidad, las



normas recogidas en el Código de Conducta o al resto de políticas de HOGAR SÍ, información que tendrá que aportar en un plazo de 5 días hábiles desde el requerimiento por la Comisión Instructora, plazo que podrá ampliarse por la Comisión Instructora, motivadamente y tras aprobación por el Comité de Compliance por la mayoría que se establezca en su reglamento interno para la adopción de acuerdos, a través de medios preferiblemente telemáticos que dejen constancia documental del sentido de la votación.

2. Convocar al Comité de Compliance, aportando la información obtenida, para que éste tome la decisión de admisión o inadmisión
3. Redacción del informe de admisión o inadmisión, con el asesoramiento que considere oportuno de carácter interno o externo, haciendo constar los motivos en los que haya basado tal decisión
4. Información al informante de la decisión adoptada por el Comité de Compliance, por escrito y a través de la forma de contacto por ella elegida, de la decisión tomada, dándole traslado del informe realizado

Actuación de la Secretaría del Comité de Compliance

Será responsabilidad de la persona que ostente la secretaría del Comité de Compliance:

1. Dar acuse de recibo de la denuncia a la persona informante, en el plazo máximo de siete días naturales, a contar desde la fecha de recepción de la misma.
2. Convocar al Comité de Compliance cuando se reciba una denuncia
3. Dejar constancia en el Registro de Actuaciones, los datos básicos de cada denuncia y la decisión adoptada.
4. Archivar los informes de tramitación elaborados por la Comisión Instructora
5. Comunicar al órgano competente la denuncia, en caso de protocolos específicos de tramitación.

Fin de la Fase de Tramitación

Si la decisión es de admisión, se iniciará la Fase de Instrucción.

En el caso de inadmisión por no existir información o pruebas suficientes para que se produzca la admisión de la misma, finalizarán las actuaciones.

Si dicha inadmisión se debe a que de la información aportada se desprenda un posible hecho para los que existan protocolos específicos de actuación, como los relativos a acoso laboral, acoso



sexual o por razón de sexo, de infracciones de cualquier tipo cometidas por clientes u otros existentes, se comunicará tal extremo al órgano competente para instruir dicha denuncia, finalizando las actuaciones.

3. Fase de instrucción y resolución

Procedimiento de Investigación

La admisión a trámite de la denuncia dará lugar a la apertura del Expediente y al comienzo de la Fase de Instrucción, que en ningún caso se podrá extender por plazo superior a los tres meses desde la admisión a Trámite de la Denuncia hasta la emisión del informe de instrucción, salvo prórroga por idéntico plazo o, en su caso, abreviación del mismo en el tiempo que se considere oportuno, modificaciones que deberán ser debidamente motivadas. Será la Comisión Instructora la que realice la instrucción del asunto.

Posibilidad de solicitar medidas cautelares.

La Comisión Instructora podrá informar a la persona responsable en materia de recursos humanos de la entidad de la necesidad y en su caso de la urgencia de adoptar medidas cautelares con respecto a las personas investigadas, medidas que en su caso deberán ser aprobadas y adoptadas por dicha dirección. Dentro de las medidas cautelares que se pueden adoptar, se pueden incluir las siguientes:

- Trasladar a las personas investigadas a otro Departamento o ubicación de manera temporal.
- Modificar sus tareas o responsabilidades habituales.
- Suspender a las personas investigadas de manera inmediata.

El Comité de Compliance será informado tanto de la solicitud de medidas instada por la Comisión Instructora como de su adopción o no.

A lo largo de todo el procedimiento se garantizarán a las personas denunciadas los derechos de defensa, intimidad, indemnidad y presunción de inocencia.

Desarrollo de la investigación.

La Comisión Instructora se encargará de realizar la investigación e instrucción general que fuese pertinente y será quien compruebe la veracidad y exactitud de la denuncia realizada, pudiendo requerir al informante de cuanta información, datos, documentos o cualquier otro medio probatorio fuese pertinente de cara al esclarecimiento de los hechos.



Con carácter general, la persona denunciada será informada de la existencia de la denuncia en el momento en que se proceda al inicio de la Fase de Instrucción, en un plazo máximo de 15 días. En supuestos excepcionales, cuando la notificación a la persona denunciada pudiera suponer un riesgo sobre la capacidad de investigación, la notificación podrá retrasarse a juicio de la Comisión Instructora hasta la finalización de la Fase de Instrucción.

Las comunicaciones de la Comisión Instructora con la persona o personas denunciadas se realizarán a través de la persona que ejerza las funciones de portavoz, que solicitará a la persona denunciada una forma preferente para la recepción de comunicaciones, pudiéndose hacer valer, siempre que las circunstancias así lo recomienden y así sea previsto por el Comité, de cualquier otro medio interno o externo a la entidad, apropiado para asegurar las comunicaciones.

En esta fase, la persona denunciada podrá aportar las pruebas documentales y solicitar los medios de prueba que considere más oportunos para la defensa de sus intereses, incluyendo el trámite de audiencia, dentro del plazo que ponderará la Comisión Instructora teniendo en cuenta las especialidades de cada caso concreto.

En la Fase de Instrucción la Comisión Instructora podrá incluir un trámite de audiencia, siempre que ello sea posible y necesario, de cara al esclarecimiento de los hechos, ya sea dando audiencia tanto al informante como al denunciado, así como a cualquier tercero que pueda ser de utilidad al objeto de clarificar la situación.

Informe de Instrucción

La Fase de Instrucción finalizará con la elaboración por la Comisión Instructora de un Informe de Instrucción, que deberá remitir al Comité de Compliance para que sea este órgano quien se encargue de deliberar y resolver la posible responsabilidad respecto de los hechos denunciados.

En el Informe se incluirán los hechos objeto de denuncia, la documentación aportada y solicitada a los efectos acreditativos, la transcripción de las audiencias que se hubiesen realizado en su caso, así como las consideraciones finales de la Comisión Instructora.

Para la elaboración del Informe de Instrucción, la Comisión Instructora podrá solicitar el asesoramiento interno (en todo caso, y de forma no exclusiva, de las áreas que en la entidad



puedan existir respecto a asesoramiento legal y de gestión de recursos humanos) o externo que precise.

Fase de resolución

Será el Comité de Compliance, tomando en cuenta el Informe de Instrucción desarrollado por la Comisión Instructora, el órgano responsable de deliberar y resolver la posible responsabilidad por la denuncia, no pudiendo extenderse del plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir la Propuesta de Resolución del Expediente, a contar desde la fecha de emisión del Informe de Instrucción.

La decisión se tomará por la mayoría que en su caso se indique para la adopción de acuerdos en el reglamento interno del Comité de Compliance.

En el supuesto de que la resolución del Expediente concluya la responsabilidad de la persona denunciada, y sea éste una persona trabajadora o con funciones directivas de HOGAR SÍ, el Comité procederá a dar traslado de la Propuesta sancionadora, con arreglo al régimen sancionador previsto en el Convenio Colectivo o en la legislación laboral aplicable a través del correspondiente expediente disciplinario, con la asistencia de la dirección responsable de recursos humanos de la entidad, al objeto de que sea éste órgano quien se encargue de adoptar y aplicar las medidas disciplinarias que fueran necesarias, y a la dirección responsable para que tome las medidas organizativas que en su caso considere oportunas.

Se estudiará en cada caso concreto, si fuera necesario, el inicio de actuaciones legales, administrativas o judiciales.

Cuando de la Propuesta se concluya la no responsabilidad del denunciado, y sea éste persona trabajadora o con funciones directivas de HOGAR SÍ, el Comité procederá al archivo del Expediente, informando de la decisión adoptada tanto a la persona informante como a la propia persona denunciada.

Ambas comunicaciones con las partes interesadas se realizarán por la persona encargada de gestionar el Servicio de Información en los términos establecidos para el desarrollo de la investigación, anotando, asimismo, los datos básicos del expediente en el Registro de Actuaciones y archivando los informes elaborados.

Una vez finalizado el procedimiento, la Comisión Instructora presentará un informe final ante el Comité de Compliance.

