POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. DEFINICIONES 3
3. RESPONSABILIDAD 5
4. DESCRIPCIÓN 6
5. SEGUIMIENTO 9
6. FORMACIÓN 9
7. GESTIÓN DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS 9
8. REVISIÓN 10

1. OBJETIVO

El propósito de esta Política es describir los objetivos, alcance, flujo y directrices para recibir, investigar y tratar las Quejas recibidas a través del Canal de Quejas proporcionado por SISQUAL® Workforce Management Lda ("SISQUAL WFM").

PL 017 - POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS
USO PÚBLICO – v031125

El Canal de Denuncias de SISQUAL WFM tiene como objetivo mejorar los métodos de lucha contra el incumplimiento legal, ético y normativo, y es un medio que permite a los empleados, clientes, proveedores y público en general presentar denuncias si tienen alguna sospecha o conocimiento de cualquier delito, mala conducta, actividad inapropiada o ilegal que viole el Código de Conducta de SISQUAL WFM, las leyes, políticas internas, reglamentos o prácticas recomendadas por la empresa.

Esta Política se aplica a todos los empleados de SISQUAL WFM, independientemente de su posición jerárquica, como becarios, aprendices, obreros, empleados, directivos y otros. Sin embargo, esta política también se aplica a los socios comerciales, representantes, proveedores de servicios, clientes y público en general.

Podrán ser denunciados todos los profesionales de SISQUAL WFM, independientemente de su posición jerárquica, incluyendo socios, directores y equivalentes, socios comerciales (contratistas o contratados), agentes externos públicos o privados que, en sus relaciones con SISQUAL WFM, incurran en actos prohibidos por el Código de Conducta o por la ley, o cualquier tercero que cometa el acto de incumplimiento.

2. DEFINICIONES

ANONIMATO: SISQUAL WFM garantiza al Denunciante el derecho a permanecer en el anonimato. No obstante, existen situaciones en las que la persona desea dar su nombre en el formulario de denuncia y, aún en estas condiciones, SISQUAL WFM se compromete a mantener la confidencialidad de la identidad de la fuente y de la información obtenida, así como a garantizar que el Denunciante no será objeto de ningún tipo de represalia.

CONFIDENCIALIDAD: SISQUAL WFM garantiza al Denunciante el derecho a mantener la información o datos en secreto. SISQUAL WFM se compromete a mantener confidencial la identidad de la fuente y la información obtenida, y garantiza que el Denunciante no será objeto de ningún tipo de represalia.

CANAL DE DENUNCIAS: Es el medio que SISQUAL WFM pone a disposición de sus empleados y terceros interesados para la recepción de denuncias. El Canal de Denuncias atenderá las denuncias de hechos o conductas que potencialmente vulneren el Código de Conducta de SISQUAL WFM, la ley, la ética, las políticas de Compliance de SISQUAL WFM y sus políticas internas.

DENUNCIA: Comunicación de hechos o comportamientos que potencialmente vulneren el Código de Conducta de SISQUAL WFM, las leyes, la ética, las políticas de Compliance de SISQUAL WFM y sus políticas internas. El Canal de Denuncias podrá ser utilizado para denunciar actos de:

- Abuso de poder;
- Actuaciones del auditor;
- Blanqueo de dinero;
- Comportamiento inaceptable;
- Conflicto de intereses;
- Corrupción;
- Derecho de la competencia;
- Derechos individuales y protección;
- Explotación, abuso o acoso sexuales;
- Fraude;
- Fraude en las compras;
- Protección de la infancia;
- Soborno;
- Terrorismo.

CONTRASEÑA: Dirección de correo electrónico que recibe el Denunciante tras introducir los datos en la página web para el seguimiento de su denuncia. A través de la contraseña, el Denunciante podrá acceder al Canal de Denuncias para dar seguimiento e intervenir en la denuncia realizada. Este proceso garantiza una comunicación segura y anónima entre SISQUAL WFM y el Denunciante.

RESPUESTA AUTOMÁTICA: Son las respuestas que el Denunciante recibe del Canal de Denuncias sin la intervención del gestor del caso.

DECISIÓN: Documento que pone fin a la investigación de una denuncia. La decisión puede no satisfacer necesariamente las expectativas del Denunciante, pero es final y definitiva, poniendo fin a su actuación en ese caso concreto, de acuerdo con las pruebas y evidencias analizadas.

3. RESPONSABILIDAD

DIRECCIÓN

- Apoyar la investigación y tramitación de todas las reclamaciones, proporcionando las herramientas adecuadas para resolver el problema planteado;
- Orientar, dar a conocer y practicar la Política del Canal de Denuncias, adoptando y difundiendo una cultura de no represalias;
- Animar a los profesionales bajo su dirección a utilizar el Canal de Denuncias para mejorar la integridad de SISQUAL WFM.

INSTRUCTOR - Oficina especializada externa responsable de la investigación

- Orientar, dar a conocer y practicar la Política del Canal de Denuncias, adoptando y difundiendo una cultura de no represalias;
- Mantener la confidencialidad de la información del Canal de Denuncias, salvo la necesidad de compartir información con personas que deban tener conocimiento de la situación y de los hechos, para que colaboren en el proceso de investigación, salvaguardando siempre el anonimato del Denunciante y garantizando la no represalia;
- Investigar y dar respuesta adecuada y oportuna a las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias, actuando de forma justa e imparcial;
- Respetar los plazos de investigación de las denuncias realizadas a través del Canal de Denuncias, e informar puntualmente del estado de la investigación al Denunciante;
- Examen inicial de las denuncias;
- Llevar a cabo el proceso de investigación.

EMPLEADOS, SOCIOS COMERCIALES, REPRESENTANTES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

- Utilice el Canal de Denuncias de forma ética y objetiva;
- No utilice el Canal de Denuncias para realizar denuncias de mala fe, falsas o por motivos personales, impropios o escandalosos. El motivo de la denuncia debe estar siempre basado en el Código de Conducta, la ley, la ética, las políticas de Compliance de SISQUAL WFM y sus Políticas internas;
- Reportar cualquier información de mala conducta, falta grave, ética o ilegal que contradiga la responsabilidad de SISQUAL WFM e infrinja sus valores y misión.

4. DESCRIPCIÓN

El principal canal de recepción de denuncias es el sitio web:

https://whistleblowersoftware.com/secure/sisqual_wfm

En este enlace, el denunciante puede registrar su denuncia electrónicamente, manteniendo el anonimato o la confidencialidad y seguridad. El registro se basa en un formulario con el objetivo de obtener la mayor información posible.

Para facilitar la investigación y probar la denuncia, puede adjuntar a este formulario archivos de hasta 100 MB.

Para que las denuncias sean tratadas correctamente, es esencial que el Denunciante proporcione toda la información y/o detalles posibles para que SISQUAL WFM disponga de medios suficientes para investigar y/o analizar la denuncia correctamente.

No es obligatorio identificar al denunciante, por lo que la herramienta utilizada garantiza el anonimato y la total confidencialidad durante el proceso de registro.

Una vez presentada la denuncia, SISQUAL WFM la tramitará, asegurándose de que el Denunciante reciba un acuse de recibo en un plazo máximo de 7 (siete) días. Si el Denunciante no recibe respuesta en este plazo y sospecha que la denuncia no se ha presentado correctamente, puede considerar la posibilidad de volver a presentar la comunicación.

Con el código de acceso facilitado en el momento del registro, el denunciante podrá comprobar periódicamente el estado de su denuncia accediendo al área de seguimiento de la plataforma.

A través de este canal, es posible consultar la denuncia en su totalidad, enviar mensajes al Gestor de Denuncias, presentar documentos adicionales y responder a las preguntas complementarias que puedan plantearse en el curso de la investigación. Esta función es especialmente importante en el caso de las denuncias anónimas en las que el denunciante facilita una dirección de correo electrónico a efectos de seguimiento.

Es en el mejor interés de SISQUAL WFM y del propio Denunciante que cooperen con el proceso respondiendo a las solicitudes de información adicional, ya que esto permite una investigación más rigurosa y rápida, al tiempo que refuerza la buena fe de la denuncia.

Este proceso garantiza una comunicación segura y anónima entre SISQUAL WFM y el denunciante.

Una vez recibida la denuncia, el Instructor examinará inicialmente las denuncias e iniciará el proceso de investigación.

Durante la selección inicial, el Instructor evaluará si la denuncia es efectivamente una queja, mera disconformidad o incluso insatisfacción con el producto/calidad, en cuyo caso dirigirá al Denunciante, a través de la contraseña, al canal dedicado para la respectiva investigación.

En el momento de la selección, el Instructor valorará si la información presentada es suficiente para proceder a una investigación. Se analizarán los hechos denunciados, los datos y, en su caso, los documentos aportados, así como la claridad de la información facilitada.

Si no hay elementos suficientes, el Instructor proporcionará al Denunciante una respuesta intermedia, pidiendo más tiempo o solicitando información adicional, a través de la contraseña.

Si se solicita información adicional, el Instructor dará al Denunciante un plazo de 10 (diez) días.

Si en este plazo no hay respuesta por parte del Denunciante, se dará por finalizada la denuncia y se enviará una resolución al Denunciante comunicando el archivo del caso por falta de pruebas, dejando claro al Denunciante que si desea aportar más información, puede abrir un nuevo registro en el Canal de Denuncias.

Si existen pruebas suficientes, el funcionario encargado de la investigación iniciará el proceso de investigación y, una vez concluida ésta, emitirá un informe final con vistas a una decisión.

La investigación deberá formalizarse en un Procedimiento Administrativo Interno, que contendrá todos los documentos, actas de testigos y declaraciones del Denunciante, en su caso.

Si la investigación confirma que ha habido un incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Conducta, las leyes, la ética, las políticas de Compliance de SISQUAL WFM y sus Políticas internas, el Instructor recomendará a la Dirección qué medidas correctivas son aplicables, observando la proporcionalidad, mediante un Informe Final con recomendaciones para concluir y resolver las denuncias, así como medidas para corregir y prevenir la ocurrencia de nuevos casos.

El informe contendrá como mínimo

- Resumen;
- Resumen de la denuncia;
- Lista de los implicados, si los hay;
- Historial de la investigación (análisis documental, entrevistas, declaraciones de las partes, inspecciones, encuestas, entre otros);
- Conclusión:
    - Procede;
    - Eso no es verdad;
    - No concluyente, incluidos los motivos de la decisión, sobre la base de las normas (internas o externas) aplicables;
    - Recomendaciones.

El Instructor presentará un Informe Final a la Dirección, que a su vez analizará y decidirá qué medidas aplicar, de acuerdo con el procedimiento de gestión de consecuencias establecido en esta Política.

Cada seis meses se comunicarán al Consejo los resultados de las quejas, las investigaciones y la tramitación de las quejas.

En los términos legales aplicables, y salvo excepciones justificadas, SISQUAL WFM deberá comunicar al Reclamante la decisión final adoptada, las medidas adoptadas o previstas, y los fundamentos de la decisión, en el plazo máximo de 3 (tres) meses desde la fecha de presentación de la reclamación. Esta comunicación se realizará a través del canal seguro utilizado para la reclamación.

Si el denunciante no ha recibido ninguna comunicación en el plazo de tres meses, tiene derecho a utilizar un canal de denuncia externo, de conformidad con la ley.

A continuación, se resumen los plazos de investigación y el desarrollo de la denuncia.

En cualquier caso, las denuncias se documentarán y archivarán en un entorno seguro y confidencial, con acceso virtual y/o físico garantizado únicamente a las personas autorizadas.

En los casos en que haya un proceso de investigación, los documentos (como el registro, la recepción, la investigación y la resolución de la denuncia) se conservarán en un archivo original, en un entorno seguro, confidencial y con garantía de acceso virtual y/o físico sólo a las personas autorizadas, durante cinco (5) años.
Sólo el Instructor, o las personas que tengan necesidad de conocer la información, siempre que estén autorizadas por el Instructor, podrán acceder a los expedientes y a cualquier material relacionado con las investigaciones.

5. SEGUIMIENTO

El Canal de Denuncias SISQUAL WFM es una herramienta de control de la integridad y la ética en la empresa.
Cada seis meses, el Instructor elaborará un informe de consolidación de las denuncias, con el número de denuncias registradas, analizadas, investigadas y tramitadas, así como una descripción resumida de cómo se investigaron los hechos.

Las cuestiones recurrentes en el Canal de Denuncias se tratarán mediante acciones paliativas, formación, sensibilización y adopción de medidas correctoras.

En caso de baja utilización del Canal de Denuncias (bajo volumen, alto volumen de meras insatisfacciones o "quejas" sobre productos/calidad que deberían ser comunicadas a otros canales), se llevarán a cabo nuevas acciones de difusión del Canal de Denuncias y formación sobre la diferencia entre los medios de comunicación. También podrían evaluarse nuevas formas y medios de poner a disposición el Canal de Denuncias.

6. FORMACIÓN

La formación para dar a conocer y comprender el Canal de Denuncias formará parte del plan de formación anual de SISQUAL WFM. La periodicidad se definirá en función de las necesidades o tras cambios sustanciales en las políticas de Compliance de SISQUAL WFM.

La definición de temas, como el anonimato, los casos denunciables, los medios de comunicación, el alcance y la aplicación de las denuncias, se hará en función de las evaluaciones del canal a nivel de supervisión.

Las sesiones de formación se adaptarán en función del público destinatario.

7. GESTIÓN DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS

La disposición y categorización de las medidas disciplinarias apropiadas, así como el procedimiento para aplicarlas, incluida la definición de los responsables, seguirán las disposiciones del Código de Conducta de SISQUAL WFM.

SISQUAL WFM orienta sus decisiones y acciones garantizando ética, integridad, transparencia y profesionalismo en la gestión de las medidas disciplinarias por las acciones de sus empleados, independientemente de su posición jerárquica, así como de sus socios comerciales, representantes y prestadores de servicios en general.

Las medidas disciplinarias se aplican siempre tras una investigación detallada sobre si el Denunciante ha actuado en contra del Código de Conducta, la ley, la ética o cualquier norma establecida por SISQUAL WFM.

La aplicación de medidas disciplinarias tendrá en cuenta:

- El alcance de los daños causados;
- Cualquier beneficio económico obtenido por el acusado;
- Reincidencia de la acción denunciada;
- La naturaleza/sensibilidad de la historia/acción objeto de la denuncia.

En general, las medidas disciplinarias pueden ser:

- Amonestación verbal - el empleado es amonestado verbalmente por su superior, en privado, de forma respetuosa y sin exponerse ni avergonzarse. Durante la amonestación, el superior debe dejar claro que se trata de una amonestación verbal y los motivos de la misma. Esta acción debe formalizarse en el expediente individual del empleado.
- Amonestación por escrito - el empleado recibe una amonestación por escrito de su superior, en privado, de forma respetuosa y sin exponerse ni avergonzarse. Durante la amonestación, el empleado firmará el formulario de amonestación, en el que se exponen de forma clara y objetiva los motivos de la amonestación. El documento firmado debe archivarse en el expediente individual del empleado.
- Suspensión - el empleado es apartado de sus actividades durante un periodo de tiempo determinado, que puede durar de 1 a 3 días. La sanción debe comunicarse al empleado de forma privada, respetuosa y sin exponerlo a situaciones embarazosas. El denunciante firmará un documento específico en el que se expondrán de forma clara y objetiva los motivos de la sanción. El documento firmado deberá entregarse para su depósito en el expediente individual del empleado.
- Despido por justa causa - la denuncia dará lugar a la apertura de un Procedimiento Disciplinario con vistas al despido por justa causa.
- Otras medidas - el trabajador convocado por su superior, en privado, de forma respetuosa y sin exponerlo o avergonzarlo, para participar en actividades de formación, reciclaje o retroalimentación antes de que se aplique la medida consecuente.

8. REVISIÓN

Esta Política, así como el propio Canal de Denuncias, se revisarán anualmente en el mes de julio, pudiendo introducirse cambios en el ínterin si durante el seguimiento se pone de manifiesto la necesidad de modificar flujos, competencias, plazos, canales disponibles, o incluso la gestión de las medidas disciplinarias, entre otras cuestiones.