

CANAL DE GESTIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS INTERPERSONALES



1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento tiene por objetivo definir los principios básicos de actuación del sistema de gestión interna, investigación y respuestas del canal de conflictos interpersonales de Grupo Baux (en adelante La Compañía).

1.1 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento será de aplicación a todas las personas, departamentos, áreas de negocio y compañías pertenecientes a grupo BAUX, con independencia de su nivel jerárquico, puesto de trabajo y ubicación geográfica.

1.2 Roles del sistema

En el presente procedimiento tienen participación las siguientes figuras u órganos:

- **Denunciante o informante**, Persona o grupo de personas que formulan denuncia o reporta una incidencia en materia de ética y aplicación de cumplimiento, basándose en una supuesta vulneración del Código Ético Corporativo, normativa interna o legislación vigente aplicable a La Compañía.
- **Gestor de Conflictos**, persona que tiene como principales responsabilidades impulsar y controlar el cumplimiento de los valores, principios y normas de conducta establecidos en el código ético, velar por el correcto funcionamiento del canal de denuncias y el modelo de prevención de delitos implementado en La Compañía de acuerdo con la legislación vigente. (Dirección General Financiera y de Recursos y Dirección de RRHH)
- **Gestores del Canal**, personas encargadas de gestionar los comunicados recibidos en el canal de conflictos, así como de dirigir y documentar el proceso de investigación preliminar. Dichas personas serán el Gestos de conflictos así como otras designadas por la Dirección de la Compañía en función del área donde haya generado el conflicto.(comité de empresa, líderes, supervisores, director o responsable de área)
- **Órgano de Control Interno**: grupo de personas designadas, encargadas de realizar gestionar y dirigir el proceso de investigación interna de la denuncia y proponer a la dirección general, las medidas a tomar, de acuerdo con las conclusiones del proceso de investigación. (Dirección de área, Dirección RRHH, supervisores o responsables de área)
- **Órgano Responsable**, persona o grupo de personas, que deciden la sanciones, medidas y acciones a tomar tras el análisis del expediente de investigación. Dicho órgano será el Comité de Dirección.

1.3 Gestión del procedimiento

La gestión del presente documento, corresponde al Gestor de Conflictos y subsidiariamente al Órgano de Control Interno, por lo que deberá resolver las dudas que puedan surgir de su interpretación, así como proceder a su revisión y actualización, cuando sea oportuno.

1.4 Garantía de confidencialidad y ausencia de represalias

La Compañía pondrá todos los recursos y medio necesarios para garantizar la confidencialidad y ausencia de represalias a todas aquellas personas formulan denuncia, comunican posibles incumplimientos o participan en los procesos de investigación, en cualquiera de sus fases. No obstante, estas garantías no alcanzan a quienes actúen de mala fe, con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas.

2. COMUNICACIONES

2.1 Concepto de comunicaciones

Tendrán la consideración de comunicaciones, aquellos escritos formulados a través de este procedimiento que guarden relación con el Código Ético Corporativo o con Conflictos interpersonales y tenga como fin:

- a. Solicitar ayuda ante conflictos interpersonales
- b. Aportación de ideas
- c. Poner de manifiesto el descontento y/o desacuerdo con algún contenido del Código de Conducta o legislación vigente.
- d. Poner en conocimiento cualquier tipo de incumplimiento de (denuncias):
 - Código Ético Corporativo.
 - Valores, principios generales de actuación o normas de conducta del personal que se recogen en el propio Código Ético.
 - Cualquier incumplimiento de normativa interna, política o procedimiento de la compañía.
 - Cualquier violación de la legislación vigente.

El ámbito de las denuncias, es de todo el personal de La Compañía, con independencia de su jerarquía, tipo de contrato o ámbito geográfico.

2.2 Exclusiones

No tendrán la consideración de denuncia, las comunicaciones formuladas en relación con las políticas de recursos humanos de retribución, desarrollo profesional, evaluación del rendimiento, etc. En dichas situaciones será traslado del comunicado a la persona u órganos responsable a tal efecto, para que proceda de manera oportuna.

2.3 Consultas, sugerencia y quejas

Dichas comunicaciones serán atendidas y gestionadas por los gestores del canal que analizarán y gestionarán las mismas, dando respuesta debidamente razonada de su conclusiones y medidas adoptadas al informante.

2.4 Obligación de reportar denuncias

Cualquier persona de la organización, con independencia de su cargo, nivel jerárquico, tipo de contrato y ámbito geográfico, tendrá la obligación de comunicar incidentes sobre los que tenga conocimiento, de manera inmediata a través de este canal.

3. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE DENUNCIAS

3.1 Acuse de recibo

Se habilitará la dirección de correo canaldequejas@baux.es para el recibo de todas las comunicaciones.

Se realizará acuse de recibo tras la comunicación de cualquier comunicado a través de este canal. El gestor del canal informará al comunicante de la recogida de sus informaciones y datos personales, los cuales serán tratados de acuerdo a la legislación vigente de protección de datos personales.

3.2 Solicitud de ampliación de información

En el caso en el que los gestores del canal consideren que la información aportada es insuficiente para abrir un expediente de investigación, realizará una solicitud de ampliación de la información, detallando la información concreta que se precisa para dar continuidad a la gestión preliminar del expediente.

3.3 Formación del expediente

El expediente preliminar deberá contener toda información y comunicados realizados con el denunciante, con el que se formará un expediente, el cual deberá ser codificado, para su identificación.

En los casos en los exista más de una denuncia sobre un mismo hecho o vinculados, los gestores del canal podrán acumular todas las informaciones y comunicaciones en un mismo expediente.

3.4 Análisis preliminar de la información recibida

Los gestores del canal realizarán un análisis previo de toda la información recibida, con el fin de determinar, la suficiencia de la información recibida, verosimilitud de la misma,

credibilidad de los denunciantes, relevancia de los hechos así cualquier otro aspecto relevante para la toma de decisiones de las medidas a adoptar en cada caso.

De acuerdo con las conclusiones extraídas del análisis preliminar, los gestores del canal deberán optar por alguna de las siguientes opciones dentro de los 7 días hábiles siguientes a la última comunicación recibida del denunciante:

- a. Inadmisión de la denuncia, archivo del expediente preliminar e información al denunciante o denunciantes de la resolución tomada, por considerar que no ha habido vulneración de supuestos establecidos en el punto 2.1.d.
- b. Admisión de la denuncia y archivo de la misma de manera inmediata, cuando la información aportada sea insuficiente para poder proceder a cualquier actuación adicional, o los hechos comunicados sean inverosímiles.
- c. Admisión de la denuncia e incoación del correspondiente expediente de investigación en relación a los hechos denunciados.

Los gestores del canal procederán a la comunicación del denunciante o denunciantes, de la solución adoptada de inadmisión o admisión y apertura o cierre del expediente, así como de las medidas a tomar, en su caso.

4. Procedimiento de investigación

4.1 Procedimiento de investigación

En el plazo de 15 días hábiles desde la admisión y apertura de expediente de admisión, el órgano de control interno deberá decidir qué estrategia deben seguir en el proceso de investigación de los hechos denunciados y llevar a cabo la misma. Para ello, se establecen las siguientes opciones:

- a. Proceso de investigación será realizado íntegramente por algún o algunos miembros del propio órgano de control interno.
- b. Proceso de investigación será realizado por algún o algunos miembros del propio órgano de control interno, así como profesionales internos de la organización con conocimientos técnicos necesarios y relevantes para esclarecer los hechos denunciados.
- c. Proceso de investigación será realizado por algún miembro o miembros del órgano de control total o parcial del proceso de investigación, en el caso que se precise de asesoramiento externo para aspectos concretos y determinantes de la investigación. Esta estrategia será altamente recomendable para los procesos de investigación que requieran un alto grado de confidencialidad.

La planificación de la investigación debe contener al menos, lo siguientes aspectos:

- a. Identificación de normativa interna, legislación, procedimientos afectados, así como los potenciales riesgos financieros, reputacionales, sociales o similares que puedan derivarse de los hechos denunciados.
- b. Identificación de información y documentación que precisa para realizar su proceso de investigación, como mails, comunicaciones, escritos, documentos audiovisuales y similares.
- c. Proponer al departamento de Recursos Humanos y Representación Legal de los Trabajadores, de medias cautelares urgentes que se deberían tomar, respecto a la persona o personas a investigar.
- d. Planificación de acciones de investigación a realizar como entrevistas, revisiones in situ de documentación, ubicaciones físicas, medios de trabajos o cualquier otra que sea necesaria para realizar una correcta investigación de los hechos denunciados, siempre bajo el principio de confidencialidad así como tratando de minimizar el impacto de la investigación en la actividad normal de la empresa.

4.4 Proceso de investigación

La investigación incluirá todas aquellas diligencias y acciones que estén aprobadas por el órgano de control interno, así como medidas correctoras que puedan devenir del proceso de investigación. En cualquier caso, todo proceso de investigación deberá incluir al menos con las siguientes diligencias:

- a. Entrevista con la persona o personas denunciantes.
- b. Declaración de la persona o personas investigadas.
- c. Cuestionarios y entrevistas confidenciales realizadas a testigos.
- d. Análisis de toda la información solicitada previamente y a lo largo del proceso de investigación.

4.6 Informe final

El informe final de la investigación deberá contener al menos siguiente información:

- a. Expediente preliminar.
- b. Planificación de la investigación.
- c. Comunicaciones con denunciantes y denunciados a lo largo del proceso de investigación.
- d. Todos los documentos que se han recabado a lo largo del proceso de investigación.
- e. Actas tomadas en todas y cada una de las entrevistas o reuniones realizadas por el personal de la investigación a denunciantes, denunciados, colaboradores, expertos y otros terceros, así cualquier persona que colabore en el proceso de investigación.
- f. Cualquier otro material necesario para esclarecer los hechos denunciados.

- g. Cualquier tipo de información que investigador, denunciante o denunciados deseen que sea incorporado, siempre salvaguardando los límites establecidos legalmente por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- h. Identificación del equipo investigador.
- i. Naturaleza de los hechos estudiados, personas implicadas, fecha, lugar y circunstancias reveladoras de los hechos denunciados.
- j. Relación de hechos y descubrimientos relevantes, recabados a lo largo del proceso de investigación.
- k. Conclusiones y valoración de los hechos, que fundamentan tres posibles opciones de conclusión de un informe final:
 - 1. Propuesta de continuación del procedimiento, en el caso en el que las diligencias practicas sean suficientes.
 - 2. Propuesta de archivo del procedimiento, en el caso de las diligencias practicadas sean suficientes para entender que no se ha producido la comisión de ningún delito o incumplimiento de normativa interna por la persona o personas investigadas.
 - 3. Propuesta de ampliación de proceso de investigación, cuando la complejidad técnica o de los propios hechos no puedan dar lugar a información suficiente y relevante para tomar alguna de las dos decisiones anteriormente mencionadas.
 - 4. Propuesta de sanción, si fuera el caso, debidamente razonada y fundamentada, contra los sujetos responsables de los hechos causados, así como medidas adicionales recomendadas contra los mismos o personas que han colaborado en el proceso de investigación de mala fe, de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento.

5. Cierre y conclusiones del procedimiento de investigación

5.1 Órgano Responsable

El órgano responsable de dar respuesta a las incidencias que se produzcan en relación al Código Ético Corporativo, será la dirección general de La Compañía, o en su defecto por conflicto de interés de la dirección general o ser parte implicada, en cuyo caso será el Consejo de Administración de la propia Compañía.

5.2 Trámite de audiencia

Una vez finalizado el proceso de investigación y entregado el informe al órgano responsable, el Gestor de conflictos dará traslado del mismo a los sujetos investigados, que tendrán 5 días hábiles para realizar alegaciones por escrito, cuando así lo consideren oportuno, en el que podrán aportar toda la documentación e información que consideren oportuna.

5.3 Decisión final

El órgano responsable una vez transcurrido el plazo anteriormente indicado, para que se formulen las alegaciones pertinentes en su caso deberá adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- a. Solicitar la práctica de diligencias de investigación adicionales a las realizadas hasta el momento, o realizarlas el mismo órgano.
- b. Archivar el expediente por ausencia de pruebas suficientes o carecer de hechos de relevancia a estos efectos, devolviéndolo al investigador o equipo investigador, para realizar la gestión de archivo del mismo.
- c. Declara la comisión de violación del Código Ético corporativo, ordenando la aplicación del régimen disciplinario y la adopción de medidas adicionales, tales como:
 1. Reportar los hechos a la autoridad competente sobre los mismos.
 2. Adoptar medidas resarcitorias, respecto a cualquier persona y/o organización perjudicada por los hechos.
 3. Tomar la decisión de comunicación, formación o difusión de los hechos, a cualquier departamento, área, compañía o totalidad del personal, cuando se considere una medida preventiva de futuras incidencias similares, en tanto en cuanto, se realice con un escrupuloso respeto de la legalidad en materia de protección de datos personales y salvaguardando la confidencialidad requerida.
 4. Proponer medias organizativas.

La decisión del órgano responsable deberá ser puesta en conocimiento de las personas denunciadas y sancionadas, de manera inmediata y preferente.

También se dará traslado de la decisión adoptada las personas responsables de las unidades de negocio, organizativas o departamentos que se vean afectados por la decisión, omitiendo toda la información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, hechos y medidas adoptadas, de acuerdo con la legislación en materia de protección de datos personales.