

PROTOCOLO DEL CANAL ÉTICO CAREQUALITY 2.0 SL

FECHA DE REDACCIÓN: AGOSTO 2024

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4. GARANTÍAS	3
a. Garantías de la persona informante	4
b. Garantías de la persona denunciada	5
5. MEDIDAS CAUTELARES	5
6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	6
7. COMISIÓN INSTRUCTORA	7
8. PROCESO DE INTERVENCIÓN	8
8.1. Denuncia interna e investigación	8
8.2. Apertura y tramitación del expediente	9
8.3. Resolución	10
8.4. Adopción de medidas	10
9. DISPOSICIONES FINALES	11

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de promover una verdadera cultura de la empresa en consonancia con sus valores y principios, CAREQUALITY 2.0 SL ha implantado un sistema de cumplimiento normativo en su organización y funcionamiento. Para llevar a efecto dicho compromiso, se ha elaborado el presente Protocolo que recoge las reglas de funcionamiento para tramitar y resolver las denuncias que se reciban a través del canal de cumplimiento normativo.

Este protocolo da cumplimiento a la necesidad de implementar un Canal Ético interno en las empresas de más de 50 personas trabajadoras como estipula 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 y con lo establecido por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión así como a la actual redacción del Proyecto de Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción por la que se transpone dicha Directiva.

1

El protocolo ha sido elaborado con el objetivo de asegurar que cualquier persona trabajadora y tercera con el que CAREQUALITY 2.0 SL tenga relación pueda comunicar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas de los que tengan conocimiento. Sólo así será posible que cualquier sospecha o duda de irregularidad sea comprobada y, en su caso, se puedan adoptar las medidas adecuadas para reparar sus consecuencias y evitar que esa irregularidad se repita en el futuro; mejorando de esta manera el entorno profesional, social, ético y de compromiso con el cumplimiento de leyes y normas en CAREQUALITY 2.0 SL.

Lo previsto en este protocolo será de aplicación cuando se deban denunciar tanto las infracciones que hayan ocurrido, infracciones que no se hayan materializado todavía pero que muy probablemente se vayan a cometer, actos u omisiones que la persona informante tenga motivos razonables para considerar infracciones, así como intentos de ocultar infracciones.

A fin de permitir una comunicación efectiva con el personal responsable de tratar las denuncias, se ha instaurado un canal de fácil acceso, seguro y que garantiza la confidencialidad de la identidad e información proporcionada por la persona informante de las infracciones, que impide el acceso a ella al personal no autorizado y que permite el almacenamiento duradero de información para que puedan realizarse nuevas investigaciones.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Al adoptar este protocolo, CAREQUALITY 2.0 SL asume su compromiso de implementación y regulación de un mecanismo esencial para garantizar el cumplimiento de las normas, que permite a la empresa prevenir posibles incumplimientos y corregir aquellos que sean detectados. Se trata de un cauce a través del cual CAREQUALITY 2.0 SL recibe y gestiona informaciones o denuncias sobre posibles conductas irregulares y que supongan un incumplimiento de las normas, tanto externas como internas.

2

Las personas que trabajan en una organización privada como es CAREQUALITY 2.0 SL son a menudo las primeras en tener conocimiento de amenazas o perjuicios para el interés público. Al informar sobre las infracciones actúan como informantes, un papel clave a la hora de descubrir y prevenir infracciones y proteger el bienestar de la sociedad.

El canal ético creado por CAREQUALITY 2.0 SL es efectivo, confidencial, seguro y garantiza la protección efectiva de los informantes.

A la hora de llevar a cabo una denuncia, las personas informantes deberán tener motivos razonables para creer, a la luz de las circunstancias y de la información de que dispongan en el momento de la denuncia, que los hechos que denuncian son ciertos.

Se protegerá la revelación pública de información, teniendo en cuenta principios democráticos tales como la transparencia y la rendición de cuentas, y derechos fundamentales como la libertad de expresión y la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación.

El Protocolo se basa en los siguientes principios fundamentales e irrenunciables para todas las personas trabajadoras de CAREQUALITY 2.0 SL, que son:

- El derecho a recibir un trato respetuoso y digno.
- El derecho a la igualdad y a la no discriminación en el trabajo.
- El derecho a la salud en el trabajo.
- El derecho a la protección de la intimidad, la dignidad y confidencialidad de las personas afectadas, tanto víctimas como acusadas.
- El derecho a que se realice un proceso rápido y con plazos fijados.
- El derecho a que el procedimiento interno de actuación sea imparcial, justo, garante de la normativa legal vigente y que permita la defensa de todas las personas implicadas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación a todas aquellas personas que forman parte de CAREQUALITY 2.0 SL, ya sean del equipo directivo o personas trabajadoras, así como a cualquier otra persona, vinculada o no a la empresa, que pueda tener conocimiento de cualquier incumplimiento de las normas jurídicas o de las normas internas de la empresa.

3

La Comisión, deberá garantizar la puesta a disposición del presente Protocolo a todas las personas trabajadoras y dirección, y demás personas físicas o jurídicas que tengan algún tipo de vinculación con la Empresa.

Todas tienen la obligación de cumplir y hacer cumplir las políticas y medidas implementadas en este Protocolo, así como el derecho a exigir su cumplimiento.

4. GARANTÍAS

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del Canal Ético, se establecen una serie de garantías esenciales, tanto para la persona informante, como para la persona denunciada, así como para cualquier otra que pueda verse implicada.

a. Garantías de la persona informante

Dando cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en cualquier denuncia y procedimiento que se tramite se respetarán los derechos y garantías de las personas denunciantes, víctimas y testigos. En este sentido, estarán protegidos ante cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de las denuncias realizadas.

CAREQUALITY 2.0 SL se rige por el principio de prohibición de represalias contra la persona informante, garantizando que no realizará actos u omisiones que, de manera directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas informantes en desventaja particular respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

Así mismo, CAREQUALITY 2.0 SL garantiza la máxima confidencialidad sobre la identidad tanto de la persona denunciando, como la de las posibles víctimas y/o las personas que sean testigo. Como medida para garantizar esta confidencialidad se hace constar expresamente que el ejercicio del derecho de defensa por parte de la persona denunciada no supone, en ningún caso, el acceso a los datos relativos a la identidad de la persona denunciando, las víctimas y las o los testigos.

4

Todas las personas que tengan conocimiento de las denuncias que se hagan a través del Canal ético están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad de la persona denunciando, víctimas y testigos.

Todas las personas que lleven a cabo el procedimiento de denunciar alguna actividad contraria a la normativa vigente cuenta con el derecho de ser informado del seguimiento y resultado de la denuncia.

No se adoptará ningún tipo de medida o represalia, sea directa o indirecta, contra cualquier denuncia que se haga de buena fe. En caso contrario, se podrán adoptar las medidas o actuaciones procedentes de acuerdo con la legislación aplicable.

b. Garantías de la persona denunciada

Tendrá derecho a conocer de la existencia de una denuncia en su contra y a ser oído en el expediente, pudiendo efectuar las alegaciones que considere procedentes.

En la tramitación de la denuncia y el procedimiento que se tramite, se respetarán en todo momento los derechos que asisten a la persona denunciada, especialmente, la presunción de inocencia, el derecho de defensa y el principio de contradicción. Así mismo, CAREQUALITY 2.0 SL garantizará la máxima confidencialidad sobre la identidad de la persona denunciada, de los hechos y de los datos del procedimiento.

Los hechos denunciados han de ser ciertos, estando totalmente prohibidas las denuncias falsas. Si la denuncia resultara ser falsa, el Comité podrá aplicar una sanción a la persona denunciante, de acuerdo a lo previsto en su Código de Conducta o Manuales Internos.

Garantías de otros afectados o implicados

- La protección de la intimidad y dignidad de las demás personas que puedan resultar implicadas.
- La persona denunciante debe asegurarse de que la información consignada en la denuncia en relación al incumplimiento producido es correcta, ya que podría afectar a otras personas diferentes del denunciado.

5. MEDIDAS CAUTELARES

a. **Difusión del Protocolo:** Para asegurar la eficacia del Protocolo, CAREQUALITY 2.0 SL considera muy importante su comunicación y su difusión. Así pues, este documento estará disponible tanto en la página web, <https://www.mqdent.com/>.

b. **Formación:** Se formularán y aplicarán estrategias que incluirán elementos de información, divulgación, educación y capacitación, con el objetivo no sólo de influir en una política de responsabilidad y de denuncia en caso de que alguna persona trabajadora sea conocedora de una infracción o irregularidad.

c. **Responsabilidad:** Todas las personas de CAREQUALITY 2.0 SL tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral sano en el que se intente evitar cualquier tipo de situación conflictiva.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

En el caso que una persona tenga constancia de cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas en el seno de CAREQUALITY 2.0 SL, y con el fin de garantizar que puede informar de dicha posible irregularidad para que pueda ser investigada y que se respeten sus derechos y su confidencialidad, se establece el Procedimiento de Actuación.

Las personas encargadas cuentan con la formación necesaria para tratar las denuncias además de sobre las normas aplicables en materia de protección de datos y cuentan con las competencias necesarias para garantizar un seguimiento adecuado, también para valorar la exactitud de las alegaciones formuladas en la denuncia y para ocuparse de las infracciones denunciadas a través de la apertura de una investigación interna.

Además, cuentan con las competencias necesarias para remitir la denuncia a otra autoridad que deba investigar la infracción denunciada, y garantizar que haya un seguimiento adecuado por parte de dicha autoridad.

Este procedimiento de actuación conlleva intrínsecos una serie de principios y garantías imprescindibles para la buena aplicación de este:

- Respeto y protección: CAREQUALITY 2.0 SL actuará con respeto y discreción para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las personas implicadas estarán acompañadas y asesoradas por una o varias personas de su confianza del entorno de CAREQUALITY 2.0 SL.
- Confidencialidad: La información recopilada en las actuaciones tiene un carácter confidencial.
- Derecho a la información: Todas las personas implicadas tienen derecho a información sobre el procedimiento y el desarrollo de este.
- Diligencia y celeridad: El procedimiento informa sobre los plazos de resolución de las fases, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.
- Trato justo: Se garantiza la audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas implicadas.
- Protección ante posibles represalias: Ninguna persona implicada tiene que sufrir represalias por participar en el proceso de comunicación o denuncia de una situación de acoso.
- Colaboración: Todas las personas que sean citadas en el transcurso del procedimiento tienen el deber de implicarse y de prestar su colaboración.

7. COMISIÓN INSTRUCTORA

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión del canal será realizada por una comisión interna, que se encargará de la recepción de las denuncias, su análisis, investigación y, en su caso, la incoación de un expediente, propuesta de medidas cautelares y propuesta de resolución. Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar, serán puestas en conocimiento de la Comisión designada con suficientes recursos y con competencias necesarias para desarrollar su función.

CAREQUALITY 2.0 SL cuenta con una comisión constituida para llevar a cabo la investigación de las denuncias, siguiendo las pautas establecidas en el presente Protocolo. Esta comisión debe estar integrada por al menos una persona y debe ser ratificada por el Consejo de Administración.

La Comisión de CAREQUALITY 2.0 SL estará integrada por un miembro del área de DIRECCIÓN, un miembro del área de OPERACIONES y un tercer miembro del área de DESARROLLO, siendo estos:

- Nombre y apellidos: JAVIER PEREZ SERRANO / Cargo: CEO
- Nombre y apellidos: RAÚL GONZÁLEZ MERINO / Cargo: DIRECTOR
- Nombre y apellidos: MIQUEL CANCORBO DOMINGUEZ / Cargo: RESPONSABLE

Estas personas de referencia son las personas formadas en la materia, encargadas de investigar la presunta irregularidad denunciada.

En el caso de que no haya ninguna persona de una de estas áreas para formar parte de la Comisión, será sustituida por una persona nombrada por JAVIER PEREZ SERRANO.

Si la supuesta irregularidad denunciada estuviese relacionada con acciones y gestiones en los que un miembro de la Comisión haya intervenido directamente dicho miembro quedará excluido del proceso de investigación.

8. PROCESO DE INTERVENCIÓN

La persona denunciante que tenga conocimiento de la presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas, podrá formular a través del Canal ético implementado en CAREQUALITY 2.0 SL la denuncia o comunicación, que se encontrará la página web de CAREQUALITY 2.0 SL.

Con el fin de facilitar el proceso de formalización de la denuncia, se adjunta como Anexo I imágenes relativas al funcionamiento del canal.

8.1. Denuncia interna e investigación

La investigación se inicia a partir de la denuncia realizada por la persona afectada o concedora, mediante la presentación de una denuncia a través de la plataforma de software. Una vez recibida la denuncia, se procederá a su registro y en un plazo máximo de **siete días hábiles** se remitirá un acuse de la recepción de la misma al denunciante.

Si el usuario comunica la denuncia de manera anónima y no incluye ningún dato identificativo, una vez completa y envía el formulario, recibirá un código único y una URL a través de la cual puede seguir la evolución de su denuncia (esta URL también se facilita en el caso de las comunicaciones identificadas).

Una vez recibida la comunicación, se convocará a la Comisión Instructora en un **plazo máximo de 7 días hábiles** para el estudio de la denuncia recibida para considerar si reúne los requisitos mínimos para darle trámite.

En el supuesto de que la comunicación sea manifiestamente infundada o que, siendo anónima, no aporte información suficiente para la comprobación de los hechos denunciados, no será admitida a trámite, documentándose tal decisión. Los datos personales que puedan aparecer en la denuncia serán eliminados del canal.

Si por otro lado, la denuncia fuese aceptada a trámite se procederá a proponer medidas de intervención si se consideran necesarias. Se informará a la persona denunciante de la manera más completa posible sobre el seguimiento de la denuncia con el fin de generar la confianza en la eficacia del sistema de protección de las personas denunciantes y reducir la probabilidad de que se produzcan nuevas denuncias o revelaciones públicas innecesarias.

8.2. Apertura y tramitación del expediente

Si de la denuncia se desprendieran indicios sobre su fundamento, la comisión dará traslado de la denuncia a la persona denunciada en un plazo **no superior a diez días hábiles** para que ésta formule, en su caso, las alegaciones oportunas en los **tres días siguientes hábiles**.

Con las debidas medidas de transparencia y confidencialidad, se iniciará el proceso de investigación cuya duración será de tres meses desde la recepción de la denuncia, plazo que podrá prorrogarse por otros tres meses más en caso de que la investigación requiera de diligencias de averiguación más complejas o que requieran mayores actuaciones.

Durante dicho período, se practicarán las pruebas necesarias para una eficaz investigación de los hechos. Las funciones de la Comisión durante el periodo de investigación son las siguientes:

- Analizar la denuncia y la documentación que se adjunta.
- Solicitar más información a la persona que denuncia si fuera necesario.
- Analizar las personas que intervinieron en los hechos denunciados.
- Entrevistarse con las personas que intervinieron en los hechos denunciados.
- Entrevistar a los posibles testigos.
- Obtener el soporte documental que disponga CAREQUALITY 2.0 SL de los hechos denunciados.
- Valorar si se precisan medidas cautelares.
- Valorar si se ha producido una irregularidad.
- Emitir el informe vinculante.

El informe incluirá la identificación de la supuesta irregularidad producida, las personas que intervinieron en los hechos, la relación nominal de las personas que hayan participado en la elaboración del informe, los antecedentes y circunstancias en las que se ha trasladado la denuncia.

Entre otras actuaciones, se analizarán las pruebas y los hechos. Respecto de las entrevistas a los testigos y con el fin de garantizar la confidencialidad, este no indicará quién hace la manifestación sino solamente si se constata o no la realidad de los hechos investigados.

En el supuesto que la Comisión considere que hay evidencias de que la situación denunciada es irregular y no se ajusta a la normativa vigente ni a la normativa interna de CAREQUALITY 2.0 SL podrá adoptar las medidas cautelares procedentes dirigidas al cese inmediato del incumplimiento normativo que se estuviese produciendo.

8.3. Resolución

Si se determina que ha quedado acreditada la comisión de alguna irregularidad, acto contrario a la ley o a las normas internas de CAREQUALITY 2.0 SL, se dará traslado al responsable del área afectada y al área de Recursos Humanos para el inicio del expediente sancionador si correspondiera aplicando las medidas correctoras o sancionadoras que procedan si resultase acreditado el incumplimiento normativo.

Estas medidas, en función de resultado que haya arrojado la investigación y el expediente tramitado, pueden consistir en la imposición de alguna sanción de acuerdo con lo establecido en los manuales internos de la empresa o en el traslado con carácter inmediato al Ministerio Fiscal o, en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, a la Fiscalía europea y el archivo del expediente de investigación.

10

En caso de que se concluya que la entidad no tiene competencia para tramitar la denuncia, se acordará la remisión a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación, así como el archivo del expediente de investigación.

En caso de que no quede acreditada la comisión de ninguna irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, se procederá al archivo de la denuncia, acordándose dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo.

8.4. Adopción de medidas

- Medidas correctoras y/o de mejora

En caso de que se acuerde la adopción de medidas preventivas, correctoras, de detección o de mejora, la Resolución final determinará la acción o las acciones a implementar, el departamento u órgano responsable de su ejecución y el plazo de ejecución.

- Medidas disciplinarias

En caso de que se acuerde el inicio de actuaciones disciplinarias, se registrará conforme a la normativa de faltas y sanciones previstas en el convenio colectivo o de la legislación de aplicación.

Si se determina oportuno para la práctica del expediente, se podrá contratar a un experto externo en material laboral.

Canal externo de denuncias

El canal externo de denuncias es un canal alternativo para comunicar o informar sobre las acciones u omisiones definidas en el ámbito de aplicación previsto en 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, el cual es gestionado por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su defecto, por las autoridades o entes públicos autonómicos.

9. DISPOSICIONES FINALES

11

Primera.- La regulación y procedimientos establecidos en el presente Protocolo no impiden que, en cada momento, se puedan promover y tramitar cualquier otra acción para exigir las responsabilidades administrativas, sociales, civiles o penales que, en su caso, correspondan.

Segunda. Se establece que en toda actuación, atención al público o redacción de documentos, en cualquier soporte, que tenga lugar como aplicación del presente Protocolo, ha de tenerse en cuenta la normativa vigente sobre el uso no sexista ni discriminatorio del lenguaje.

Tercera.- El presente Protocolo, una vez aprobado por el Consejo, entrará en vigor al día siguiente de su publicación.