

# Normativa de denuncias

**Propósito:** En nuestro Código de Conducta se contempla la posibilidad que tienen los empleados de denunciar una incidencia, una práctica abusiva (o su sospecha) o una irregularidad. Una buena normativa de denuncias brinda claridad al denunciante y garantiza la protección, la cautela y la confidencialidad, así como el tratamiento adecuado de un informe.

**Fecha de publicación:** 01/07/19

**Propietario del proceso:** Director de Estrategia y Desarrollo  
...

**Fecha de impresión:** 19-jun.-19

**Fecha de vencimiento:** 2 años después de su publicación

**Dirigida a:** Todos los empleados de AWL

## Histórico de revisiones:

Iniciales/referencia	Fecha	Acción



**Índice**

1 ¿Por qué tenemos una normativa de denuncias? ..... 3

2 Accesibilidad para los empleados..... 3

3 Integración en el seno de la organización:..... 3

4 Investigación..... 3

5 Medidas ..... 4

6 Seguimiento y balance de experiencias ..... 4

Anexo I. Lineamientos para el denunciante ..... 5

Anexo II. Lineamientos para el destinatario (el asesor interno o el asesor de asuntos  
confidenciales)..... 6

Anexo III. Lineamientos para el asesor (el asesor interno o el asesor de asuntos  
confidenciales)..... 8

## Esquema de información

### 1 ¿Por qué tenemos una normativa de denuncias?

Nuestra normativa de denuncias establece quién puede hacer una denuncia, cómo hacer una denuncia y qué puede esperar un denunciante (por ejemplo, comunicación, protección y seriedad del tratamiento).

Esta normativa de denuncias recoge los lineamientos para garantizar que una denuncia se considere y trate de forma confidencial, responsable y apropiada. Debemos evitar emprender acciones que entren en conflicto con los tratados sobre derechos humanos y con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Además, estamos obligados por la ley a tener instrumentada una buena normativa de denuncias.

### 2 Accesibilidad para los empleados

Esta normativa de denuncias con sus lineamientos está disponible en el Sistema de Gestión de Calidad y todos los empleados pueden consultarla accediendo a **Control processes > Corporate Governance > Code of Conduct**. Los lineamientos también están disponibles en BRAINS accediendo a **Organization > Code of Conduct > Español > Informar una irregularidad**. Los empleados han sido informados de esto a través de BRAINS y sus supervisores. La normativa de denuncias no solo se aplica a los empleados existentes, contratados por AWL, sino también a antiguos empleados, autónomos, personal subcontratado y pasantes.

### 3 Integración en el seno de la organización:

- Hemos establecido nuestras normas de integridad en un Código de Conducta. Hemos formulado mandatos para las transacciones más importantes en la Política de Representación. En ambos casos, hemos realizado las debidas comunicaciones en el seno de la organización.
- El método que se debe seguir para realizar una denuncia está descrito con claridad en el Código de Conducta y en el anexo I, «Lineamientos para el denunciante».
- Hemos dispuesto que un empleado pueda dirigirse a nuestro asesor externo en asuntos confidenciales si así lo deseara. Nuestro asesor en asuntos confidenciales
  - Es un consultor externo profesional que, previa solicitud, también puede brindar asesoramiento antes de que se haga una denuncia, garantizando el secreto y la confidencialidad.
  - No tiene ningún cargo en la organización.
  - Es independiente, objetivo y brinda asistencia al empleado.

### 4 Investigación

Tras haber evaluado minuciosamente una denuncia, decidiremos si se requiere llevar a cabo una investigación adicional:

- La evaluación es minuciosa para evitar una investigación que incumpla con la legislación sobre la privacidad. No se realizará ninguna investigación de forma injustificada. Debe haber una razón y un interés legítimo para llevar a cabo una investigación.
- En nuestro registro del proceso, hemos incluido los datos personales que se pueden usar en una investigación.

## Esquema de información

- Cualquier investigación se realizará de forma independiente, objetiva y estructurada, posiblemente a cargo de un tercero.
- Durante una investigación, se registrarán todos los hechos, eventos, entrevistas y consideraciones en un registro.

## 5 Medidas

Garantizamos que se tomarán medidas equitativas en caso de probarse alguna práctica abusiva o irregularidad. A este respecto, informaremos al denunciante.

## 6 Seguimiento y balance de experiencias

Comprendemos que si se ha realizado una denuncia y, posteriormente, se realizan investigaciones adicionales que den lugar a posibles medidas organizativas y procedimentales, esto podría afectar significativamente a los empleados de nuestra organización. Tras consultar con los interesados internos y externos, garantizamos que proporcionaremos el mejor seguimiento a los colegas afectados.

También nos aseguraremos de que nosotros como organización aprendamos algo de ello y pongamos en marcha medidas para evitar incidencias futuras en la medida de lo posible.

## Esquema de información

### Anexo I. Lineamientos para el denunciante

Los [lineamientos para el denunciante](#) están publicados en BRAINS

## Esquema de información

### Anexo II. Lineamientos para el destinatario (el asesor interno o el asesor de asuntos confidenciales)

Tenga en cuenta que dirigirse a usted puede haber sido una decisión difícil para el denunciante. Evite colocar al denunciante en una situación de inferioridad de condiciones y asegúrese de que la denuncia se trate de forma confidencial y cautelosa.

Es extremadamente importante para AWL que se denuncien las incidencias o las prácticas abusivas. Esto nos brinda la oportunidad de mejorar nuestra organización.

Es muy importante que siga los lineamientos que se enuncian a continuación.

#### ¿Quién puede dirigirse a usted para hacer una denuncia?

Cualquier individuo que trabaje para AWL en la actualidad o que lo haya hecho en el pasado (es decir, empleados en ejercicio, empleados antiguos, autónomos, empleados subcontratados y pasantes).

#### ¿Qué tipo de denuncias podría recibir?

- Una incidencia, una práctica abusiva o la sospecha de una práctica abusiva. Por ejemplo, una incidencia que tenga o pudiera tener importantes consecuencias sociales o cualquier práctica ilícita cuya responsabilidad se pueda atribuir a AWL. El interés societario depende, entre otras cosas, de la severidad de la situación, el alcance o el carácter estructural.
- También puede recibir denuncias acerca de:
  - Prácticas abusivas potenciales para evitarlas.
  - Sospechas sobre prácticas abusivas potenciales.
  - Incumplimientos de integridad (incidencias en las que un individuo incumple las normas y los valores de la organización y, por lo tanto, no se adhiere a Código de Conducta). El interés social no debe estar en juego aquí.
  - Irregularidades: errores en la ejecución, las estructuras, los procesos o los procedimientos en el seno de la organización que revistan una gravedad tal que trascienda la responsabilidad de su superior inmediato.
  - Situaciones que sean inaceptables para el denunciante, incluyendo el trato injusto, el rechazo o la sensación de sentirse subestimado y "presentimientos".

#### ¿A qué debe prestar atención como destinatario?

- Si recibe una denuncia verbal, regístrela por escrito con el consentimiento del denunciante. Indique la fecha/hora, el nombre del denunciante, el cargo y la información de contacto (número telefónico, correo electrónico, etc.). Describa la situación. Permita que el denunciante hable, absteniéndose de momento de hacer preguntas aclaratorias. Utilice las palabras del denunciante, pídale que repita lo que dice si habla muy rápido. Una vez que el denunciante haya terminado de exponer la situación, repítale punto por punto lo que ha documentado y pregúntele si la exposición de los hechos es correcta. Haga más preguntas si hay algo que deba aclararse. Para garantizar la completitud de los datos, puede hacer uso del formulario de denuncias, «Denuncia de una irregularidad», el cual puede encontrar en el directorio de archivos de la unidad X siguiendo la ruta de acceso [X:\Templates\Code of Conduct](#).

- En caso de una denuncia interna, asegúrese de que la denuncia se envíe lo antes posible a la persona que evalúa si la denuncia debe investigarse (que bien podría ser el superior de mayor rango o alguna otra persona con experiencia en materia de reglas y normativas, recursos humanos, integridad o asuntos legales).
- Entregue una copia del registro escrito al denunciante y facilítele la información concerniente a las comunicaciones de seguimiento que el denunciante pueda esperar. Por ejemplo, una decisión sobre si se llevarán a cabo investigaciones adicionales.
- Trate la denuncia recibida y la identidad del denunciante con confidencialidad. Se debe proteger el nombre del denunciante durante la investigación y en el informe final.
- El número de personas que involucrará en la denuncia debe limitarse a lo esencial.

## Esquema de información

### Anexo III. Lineamientos para el asesor (el asesor interno o el asesor de asuntos confidenciales)

Usted ha recibido una denuncia por escrito de parte de un denunciante o un colega para su evaluación. Debe evaluar si es necesario profundizar en la investigación de la denuncia y si una investigación está permitida por la ley (interés legítimo).

Evite colocar al denunciante en una situación de inferioridad de condiciones y asegúrese de que la denuncia se trate de forma confidencial y cautelosa. Trate confidencialmente la identidad del denunciante.

#### ¿Cuándo se debe investigar una denuncia?

No está obligado a investigar todas las denuncias. No siempre es necesario, posible o deseable.

Puede decidir no iniciar una investigación adicional si, por ejemplo:

- Tiene la corazonada de que una entrevista de seguimiento podría ser más útil que una investigación.
- La normativa de denuncias ha sido redactada para los empleados de AWL —antiguos y en ejercicio—, incluidos autónomos, trabajadores subcontratados y pasantes.  
Si una denuncia no ha sido realizada por un empleado de AWL, deberá llevarse a cabo una consulta interna sobre si dicha denuncia se debe tener en cuenta.
- Se ha hecho una denuncia sobre una materia que esta normativa de denuncias no recoge y que se puede tratar a través de otros canales de comunicación ya instrumentados, por ejemplo:
  - a. Alguien con reclamaciones sobre salud y seguridad.
  - b. Se denuncia una incidencia de seguridad.  
Una denuncia de una reclamación o incidencia se considera válida solo si no ha tenido el seguimiento apropiado o si no se puede debatir y el denunciante ha seguido los canales de comunicación adecuados.
- Los datos proporcionados no están completos y el denunciante no desea suministrar información adicional o divulgar su identidad.
- Esto atañe a una sospecha del denunciante basada exclusivamente en un rumor. No se ha proporcionado ninguna evidencia fáctica o la evidencia es insuficiente. Una investigación podría estar en conflicto con las reglas y normativas sobre privacidad debido a una falta de un interés legítimo.

#### ¿A qué debe prestar atención como asesor?

- Acepte únicamente denuncias registradas por escrito.
- Indique en el registro escrito cuándo le fue transferida la denuncia en su calidad de asesor. Compruebe si la comunicación se hizo con puntualidad (por ejemplo, el mismo día, al día siguiente o en una fecha específica acordada).
- Si decide no investigar la denuncia, registre su argumentación y decisiones, y notifique al denunciante o al destinatario de esta, indicando los motivos.
- Informe al denunciante si se realizará una investigación adicional y, si es posible, indique cuáles podrían ser los próximos pasos (por ejemplo, solicitar más información o una entrevista). Indique, tanto como sea posible, los plazos en los que el denunciante podría esperar algo (sin perder de vista la diligencia debida).