

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

CANAL DE DENUNCIAS Y QUEJAS



REGENERA

Revisión	Fecha	Identificación del cambio	Aprobación
00	18/06/2025	--	 Dirección

	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	--

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Mediante este procedimiento REGENERA tiene como finalidad dar respuesta a las situaciones de denuncia y queja en el ámbito de esta organización, aplicándose a todas las personas que prestan servicios en ella, incluyendo personal en prácticas y colaboradores externos.

REGENERA, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de las mencionadas conductas en el seno de su organización.

La empresa sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente y/o tolere. Todo el personal de la empresa tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todas las personas que conformamos REGENERA, así como de aquellas que presten servicios en ella. En especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la integridad, dignidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	---

2. PRINCIPIOS

Este procedimiento está basado en los principios de:

- a. **Confidencialidad en todo el proceso,** El proceso debe garantizar que todas aquellas informaciones que se realicen no deben utilizarse por ninguna de las partes que intervienen en el proceso para temas distintos que el objeto del mismo. Los datos deben considerarse como datos protegidos por la Ley Orgánica de Protección de los datos de carácter personal, entendiendo, que los mismos deben tener una protección especial en la medida que afectan a la intimidad de la persona.
- b. **Protección frente a represalias,** contra quien realice una comunicación de buena fe.
- c. **Agilidad y celeridad,** La respuesta a las situaciones de conflicto han de ser rápidas, de tal forma que den respuesta a las expectativas de la persona afectada, permitan tomar las medidas cautelares adecuadas e impidan de forma inmediata que las situaciones generadoras del conflicto se prolonguen en el tiempo transformando situaciones reconducibles a otras que podrán causar grave daño al trabajador
- d. **Imparcialidad.** Nombramiento de personal externo e imparcial que cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas.
- e. **Protección de las personas implicadas,** las personas mencionadas en la denuncia tienen derecho a:
 - Ser informadas en el momento adecuado.
 - Conocer los hechos que se les imputan.
 - Ser escuchadas y aportar pruebas.
 - Presunción de inocencia y protección de su identidad.

	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	--

3. PROCEDIMIENTO

1. Prevención y sensibilización.

- ✓ Formación y difusión del protocolo a todo el personal.
- ✓ Inclusión de medidas preventivas en la cultura organizativa.

2. Recepción de la denuncia o queja

- ✓ **Se habilita correo electrónico** confidencial habilitado para tal fin, A fin de garantizar la confidencialidad de cualquier denuncia, reclamación o comunicación. REGENERA habilita la cuenta de correo electrónico ***canaldenuncias@regeneraenergy.es*** y número de teléfono **647884957** a los que solo tendrá acceso la persona encargada de tramitar la denuncia o reclamación y las personas que integran la comisión instructora, y cuyo objeto es única y exclusivamente la presentación de este tipo de denuncias o reclamaciones.
- ✓ **Posibilidad de que la queja sea verbal o escrita.** Se podrá aceptar igualmente las denuncias o reclamaciones que puedan presentarse de forma secreta, por escrito y en sobre cerrado dirigido a la persona encargada de tramitar la denuncia o reclamación y ésta la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la empresa y de las demás personas que integran la comisión instructora. Se pone a disposición de las personas trabajadoras de la empresa el modelo que figura en este protocolo para la formalización de la denuncia o reclamación.

 REGENERA	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	---

- ✓ Garantía de no represalia para la persona denunciante. Las personas trabajadoras salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo.

3. Admisión a trámite

- ✓ **Análisis** preliminar para verificar si los hechos denunciados **entran dentro del ámbito del protocolo**, recibida la denuncia o reclamación, la comisión instructora entrevistará a la persona afectada, pudiendo también entrevistar a la presunta persona denunciada o a ambas partes, solicitar la intervención de personal experto, etc. Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una duración máxima de siete días laborables a contar desde la recepción de la denuncia o reclamación por parte de la comisión instructora.
- ✓ Comunicación a las partes sobre la admisión o no del procedimiento.

4. Investigación interna

- ✓ Nombramiento de una comisión instructora imparcial (normalmente entre 1 y 3 personas con formación en igualdad o RR.HH.). La comisión tendrá una duración de cuatro años. Las personas indicadas que forman esta comisión instructora, cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de 3 días laborables a la fecha de recepción de una denuncia, reclamación o conocimiento de un comportamiento

	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	--

inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo.

- ✓ **Recopilación de pruebas:** entrevistas, correos, testigos, documentos.
La comisión instructora realizará una investigación, en la que se resolverá la concurrencia o no de infracción o conducta denunciada tras oír a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada. Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

- ✓ **Declaraciones tanto del denunciante como de la persona denunciada,** En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia al denunciado y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso.

- ✓ **Plazo** limitado y razonable 30 días naturales.

 REGENERA	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	---

5. Informe de conclusiones

- ✓ Elaboración de un **informe con hechos constatados**, valoración de pruebas y conclusiones sobre si existe el hecho o no. Finalizada la investigación, la comisión levantará un acta en la que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no.
- ✓ **Recomendaciones** de medidas a adoptar: disciplinarias, organizativas, preventivas, etc.
- ✓ Envío del **informe** a la dirección o al órgano competente.

6. Resolución

- ✓ Decisión de la empresa sobre la adopción de **medidas correctoras o sancionadoras**, conforme al Estatuto de los Trabajadores o al convenio aplicable.

En función de esos resultados anteriores, la dirección de REGENERA procederá a:

- a. Archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- b. Adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento.

 REGENERAR	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
--	---	---

- ✓ Comunicación a las partes implicadas, respetando la confidencialidad.

7. Seguimiento

- ✓ Verificación de que se han aplicado las medidas y que **no se producen represalias**.
- ✓ Evaluación del clima laboral.
- ✓ **Revisión** del protocolo si se detectan carencias durante su aplicación, adoptando medidas preventivas necesarias para evitar reiteraciones en el comportamiento o conducta, reforzará las acciones formativas y de sensibilización.

	Procedimiento de actuación frente a denuncias y quejas	Calle Molina de Segura, nº 8 30007 – Murcia 968 95 78 85 - info@regeneralevante
---	---	--

Recepción de denuncias y quejas



Admisión a trámite máx. 7 días



Fase de investigación máx. 30días



Informe de conclusiones



Resolución