



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE MADRID  
DESTINO CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.**



<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1 Objeto y finalidad.....	<b>3</b>
1.2 Ámbito de aplicación.....	<b>3</b>
1.3 Principios de actuación del Canal Ético.....	<b>3</b>
<b>2. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO</b> .....	<b>4</b>
2.1 Vías de comunicación.....	<b>4</b>
2.2 Fase de comunicación .....	<b>4</b>
2.2.1 Inicio del proceso de comunicación.....	<b>4</b>
2.2.2 Tipos de comunicación.....	<b>4</b>
2.3 Trámite de consulta .....	<b>4</b>
2.3.1 Recepción de consulta .....	<b>4</b>
2.3.2 Resolución de consulta .....	<b>5</b>
2.4 Trámite de denuncia .....	<b>5</b>
2.4.1 Recepción y admisión de la denuncia .....	<b>5</b>
2.4.2 Instrucción de las investigaciones.....	<b>6</b>
2.4.3 Resolución de la denuncia.....	<b>7</b>
2.4.4 Comunicación a la persona denunciada .....	<b>7</b>
2.4.5 Seguimiento de las denuncias por el CCN.....	<b>7</b>
2.4.6 Comunicación al denunciante.....	<b>7</b>
<b>3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>4. PROTECCIÓN DE DATOS</b> .....	<b>8</b>
<b>5. ENTRADA EN VIGOR Y CUMPLIMIENTO</b> .....	<b>9</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Objeto y finalidad

El presente procedimiento tiene por objeto desarrollar lo dispuesto en el Código Ético de MADRID DESTINO CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A. (en adelante “MADRID DESTINO”), en lo relativo a la gestión, investigación y respuesta ante las consultas y denuncias sobre posibles incumplimientos de las normas previstas en dicho Código, de cualquier otra normativa interna o de la legislación vigente y aplicable.

MADRID DESTINO pone a disposición de los empleados, directivos, miembros de los Órganos Rectores, personal en prácticas, becarios y proveedores y clientes (todos ellos, en adelante “colaboradores”), y al público asistente a actividades culturales y eventos así como a usuarios de los servicios que presta la Sociedad municipal, un canal de comunicación confidencial, canal ético, al objeto de permitir la realización de consultas y denuncias sobre posibles incumplimientos de las normas previstas en el Código Ético y el resto de normativa aplicable a la Entidad.

### 1.2. Ámbito de aplicación

El procedimiento es aplicable a todos los miembros del Consejo de Administración, de la Alta Dirección, y en general, sin excepción y cualquiera que sea su cargo, responsabilidad y ocupación a todos los empleados de Madrid Destino.

### 1.3. Principios de actuación del Canal Ético

MADRID DESTINO garantiza, durante todo el procedimiento de comunicación y gestión de las comunicaciones realizadas a través del Canal Ético los siguientes principios:

- **Objetividad:** Se garantizará un análisis exhaustivo y completo de los hechos y circunstancias que hayan sido comunicados a través del Canal Ético, evitando cualquier tipo de arbitrariedad en las actuaciones.
- **Confidencialidad:** de los datos personales y la información recibida a través del Canal de Ético. La identidad del denunciante no será comunicada sin su consentimiento, garantizando la reserva de su identidad. Todas las personas que por motivo de la investigación resultante deban conocer su contenido, quedan sujetas a un compromiso de confidencialidad.
- **No represalia:** Madrid Destino no tolerará ninguna forma de represalia dirigida contra el denunciante o aquellas personas que colaboren en la investigación de la misma.

Según apartado 9.2 del Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo de Madrid Destino, (en adelante CCN), la gestión del Canal Ético corresponderá al citado Comité y por delegación de este al Presidente, o al Gestor que Madrid Destino, a través del Comité decida, quien ejercerá sus funciones bajo el prisma de los principios de confidencialidad, exhaustividad, respeto y dignidad, aplicándose los referidos principios durante la totalidad del procedimiento.



## **2. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO**

### **2.1 Vías de comunicación**

Las comunicaciones y denuncias se harán a través del canal expresamente habilitado al efecto, a través de la cumplimentación del correspondiente formulario ubicado en el portal del empleado en la intranet de Madrid Destino o bien por medio de correo electrónico a la dirección canal.etico@madrid-destino.com cuyo único receptor será el Gestor del Canal o persona en quien delegue.

### **2.2. Fase de comunicación**

#### **2.2.1 Inicio del proceso de comunicación**

El proceso se inicia cuando alguna de las personas recogidas en el apartado 1, tiene conocimiento, sospechas o identifica la comisión de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo y lo comunica al Gestor del Canal o bien requiere realizar alguna consulta sobre las disposiciones del Código de Conducta, la normativa interna de MADRID DESTINO o la legislación vigente aplicable.

#### **2.2.2 Tipos de comunicación**

El Canal Ético permite la comunicación de consultas sobre temas relacionados con el Código Ético y denuncias por incumplimiento del mismo.

Este canal de comunicación es adecuado para comunicar la detección de posibles irregularidades en el cumplimiento de las normas dispuestas en el Código Ético, la normativa interna de MADRID DESTINO y/o la legislación vigente de aplicación a la Sociedad.

El empleo del Canal Ético con mala fe no es una práctica admisible, por lo que se perseguirá la indebida utilización de este sistema. Queda prohibida también, la utilización del Canal Ético para formular reclamaciones de índole exclusivamente salarial, así como las quejas de empleados acerca de su situación laboral, en tanto en cuanto las mismas no supongan una vulneración de la normativa o de conductas éticas. Se encuentra igualmente prohibida la utilización de este Canal cuando simultáneamente se presente una demanda de naturaleza laboral ante los Juzgados de lo Social o de Instrucción, siempre que la causa de la demanda judicial se corresponda con lo denunciado en el Canal Ético.

### **2.3 Trámite de consulta**

#### **2.3.1 Recepción de consulta**

Una vez recibida la consulta, el Gestor del Canal Ético revisará que la información recibida cumple con los siguientes requisitos:

- a. Indicación clara y concreta de la consulta, así como el tema sobre el que se desea aclaración o interpretación
- b. Nombres y apellidos e identificación del consultante
- c. Dirección de correo para recibir las notificaciones



Una vez verificado el cumplimiento de los mismos, el Gestor del Canal Ético enviará acuse de recibo al consultante.

### **2.3.2 Resolución de la consulta**

Si el Gestor del Canal Ético tiene suficiente información para dar respuesta a la consulta, enviará la respuesta en el plazo máximo de un mes, salvo prórroga justificada, desde la recepción emitiendo una resolución firmada. Para la elaboración de la resolución el Gestor del Canal Ético podrá solicitar información y colaboración de las direcciones generales y gerencias que estime competentes. La dirección y/o gerencia consultada deberá devolver respuesta preliminar dentro del plazo de quince días desde que se solicite información acerca de la consulta.

En el caso de que el Gestor ético lo considere necesario, debido a la especial complejidad de la consulta o la temática abordada, podrá trasladar la consulta al Comité de Cumplimiento Normativo para que se encargue de dar respuesta a la misma. El CCN emitirá resolución firmada para dar respuesta a la consulta, que deberá ser enviada al consultante dentro del plazo de tres meses, salvo prórroga justificada, desde su recepción.

El Gestor Ético informará periódicamente al CCN sobre las consultas recibidas y las respuestas emitidas.

## **2.4 Trámite de denuncia**

### **2.4.1 Recepción y admisión de la denuncia.**

Una vez recibida la denuncia, se enviará automáticamente acuse de recibo al remitente. El órgano gestor revisará que la denuncia cumple con los siguientes requisitos:

- a. Identificación del denunciante, no obstante, se admitirán denuncias anónimas siempre que se aporten unos mínimos indicios de los hechos denunciados. Es imprescindible una dirección de correo electrónico para recibir las notificaciones.
- b. Indicación clara y completa de los supuestos hechos,
  - i. Posibles personas implicadas
  - ii. Fecha aproximada de los hechos acaecidos
  - iii. Descripción de los hechos o de la posible conducta irregular, incluyendo el modo de proceder del denunciado.
  - iv. Posible impacto para Madrid Destino
- c. En su caso, aportar pruebas o documentos sobre los hechos expuestos.

El órgano gestor podrá requerir al denunciante información adicional que pueda aclarar o complementar lo expresado en la comunicación, acompañando dicha aclaración de los documentos y/o datos que resulten necesarios para acreditar la existencia de una conducta, ilícita o contraria a la normativa vigente.

Cuando la causa del anonimato de la denuncia dificulte o se haga imposible la investigación de la incidencia, por la vaguedad de los hechos, por la falta de claridad de la ilicitud de las conductas o por la necesidad de que las denuncias requieran ser soportadas con documentación adicional necesaria para acreditar la existencia de una conducta irregular, ilícita o contraria a la normativa



vigente, el Gestor del Canal, a su sola discreción podrá optar por la no tramitación y archivo de la denuncia con la correspondiente justificación.

La fase de admisión a trámite de la denuncia finalizará o bien con el archivo de la misma, o con la apertura del expediente de investigación que da inicio a la fase de instrucción. El denunciante, en todo caso, será informado sobre la admisión de la denuncia o el rechazo de la misma, debiendo en ese último supuesto, emitir el Gestor del Canal, justificación razonada al Comité sobre las causas que motivan la falta de admisión.

El plazo de admisión a trámite de la denuncia será el mínimo imprescindible para establecer su archivo o la apertura del expediente, y en todo caso no superior a un mes, salvo prórroga justificada.

#### **2.4.2 Instrucción de las investigaciones**

La admisión a trámite de la denuncia dará lugar a la apertura de expediente y al comienzo efectivo de la fase de instrucción, que en ningún caso podrá extenderse por plazo superior a tres meses desde la admisión a trámite de la denuncia, salvo prórroga justificada.

La Instrucción de la Investigación será conducida por la persona/s designadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, si bien esta podrá nombrar responsables de la Instrucción a cuantas personas considere oportunas y necesarias de otras direcciones de la empresa, en aras de una correcta investigación de los hechos acaecidos.

El Instructor/es de la Investigación de la denuncia podrá remitir la instrucción al Comité de Cumplimiento Normativo o a quien/es determine por delegación, en los siguientes casos:

- Cuando se trate de denuncias contra el personal de la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Cuando la denuncia trate sobre hechos especialmente complejos.
- Cuando la investigación requiera medios económicos, humanos o técnicos de los que no dispone esta Dirección.
- Cuando el órgano gestor lo considere oportuno, de forma motivada

En caso de incompatibilidad de algunos de los miembros del Comité de Cumplimiento Normativo para la tramitación de un asunto concreto, dicho miembro será recusado y apartado de todos los trámites que se celebren en relación a dicho asunto.

Cuando se considere que la información aportada no es clara o completa, se solicitará una ampliación de la misma al denunciante. Si sigue sin ser lo suficientemente concisa como para poder comenzar un proceso de investigación, o no es posible solicitar dicha ampliación e información por tratarse de una denuncia anónima, no se podrá garantizar la apertura de la investigación sobre los hechos denunciados. Si en el plazo de 15 días no se aportara la documentación solicitada, el instructor cerrará el expediente mediante resolución motivada.

En el proceso de instrucción se podrá requerir la colaboración de cualquier Área o persona que pudiera tener conocimientos del hecho denunciado en virtud del trabajo que desempeñe en la organización, absteniéndose de prestar declaración siempre que pudiera existir un conflicto de interés y garantizándose la confidencialidad en todo momento.



La fase de instrucción del procedimiento de trámite de la denuncia concluirá con la elaboración de un informe que se remitirá al Comité de Cumplimiento Normativo.

### **2.4.3 Resolución**

El instructor/es habrá emitido un informe, que contendrá el detalle de los hechos denunciados y las investigaciones llevadas a cabo para el esclarecimiento de la supuesta irregularidad y las posibles acciones de respuesta.

El Comité de Cumplimiento Normativo estudiará el informe, recabando del instructor/es toda la información y aclaraciones que considere necesarias para su correcta resolución. Deberá resolver el expediente en un plazo no superior a un mes desde la recepción del mismo, salvo prórroga motivada.

En cuanto a la composición, convocatoria y adopción de acuerdos del Comité de Cumplimiento Normativo el presente procedimiento se remite a lo establecido en el Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo de Madrid Destino.

En caso de que la resolución concluya que ha existido una conducta contraria a la ley, o al Código de Conducta o un incumplimiento grave de cualquier proceso o procedimiento interno de Madrid Destino, el Comité de Cumplimiento Normativo dará traslado a la Dirección de Recursos Humanos para la adopción de las medidas disciplinarias oportunas y su comunicación al afectado.

El Comité de Cumplimiento Normativo remitirá anualmente al Consejo de Administración un informe en el que se detallen el número de denuncias recibidas, admitidas, archivadas y resueltas.

### **2.4.4. Comunicación a la persona denunciada**

En los casos en los que se archive la denuncia, así como en aquellos otros en los que se pongan los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la autoridad judicial o administrativa competente, no se comunicarán los mismos a la persona denunciada.

En los casos en los que se aprecie indicios de la comisión de una infracción disciplinaria o una conducta contraria al Código Ético o a las normas internas de MADRID DESTINO, los hechos objeto de denuncia serán puestos en conocimiento de la persona denunciada salvo cuando tal circunstancia pudiera poner en peligro o perjudicar la investigación de los hechos o recopilar las pruebas necesarias para su esclarecimiento. Ante este supuesto, la notificación a la persona denunciada se retrasará mientras exista dicho riesgo.

### **2.4.5. Seguimiento de las denuncias por el Comité del Cumplimiento Normativo.**

En los casos en los que los hechos denunciados se hubiesen considerado constitutivos de una infracción disciplinaria o contrarios al Código Ético o a la normativa interna de MADRID DESTINO el órgano competente para la tramitación del correspondiente procedimiento al que se hubiese remitido la resolución de la denuncia deberá mantener periódicamente informado al CCN de la tramitación y aplicación del procedimiento iniciado.



#### **2.4.6. Comunicación al denunciante**

Con carácter general, y salvo decisión justificada en contrario del Comité de Cumplimiento, la resolución adoptada al respecto se pondrá en conocimiento del denunciante a través del Gestor del Canal Ético, siempre y cuando este último cumpla los siguientes requisitos:

- a) Que el medio por el que se comunique la resolución adoptada garantice que el destinatario de la misma es el denunciante.
- b) Que a juicio de Comité de Cumplimiento no existan circunstancias que aconsejen que dicha comunicación no se produzca;

### **3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES**

Cualquier persona que tenga conocimiento de un posible incumplimiento del Código Ético de MADRID DESTINO tiene la obligación de comunicarlo a través de los medios disponibles a tal efecto. El comportamiento inadecuado alcanzará no solo al que infrinja el Código o las normas y procedimientos asociados a él, sino también a aquellos que aprueben dichos comportamientos y/o tengan conocimiento de dichas infracciones y no traten de subsanarlas o comunicarlas de inmediato.

Las comunicaciones se harán siempre bajo criterios de veracidad, claridad y completitud. La imputación de hechos con conocimiento de su falsedad podría derivar en responsabilidades penales o civiles en los términos contemplados en la legislación vigente, así como en medidas disciplinarias que pudieran corresponder.

El denunciante tiene la responsabilidad de aportar todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición en el momento inicial de la denuncia.

Cualquier empleado que, en virtud de sus funciones pueda ser requerido para recabar información en los casos de tramitación de un expediente, tiene la obligación de colaborar de forma proactiva con las investigaciones, así como guardar la confidencialidad sobre el tema tratado.

### **4. PROTECCIÓN DE DATOS**

MADRID DESTINO se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal Ético de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este procedimiento y adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

En cualquier caso, el Canal Ético de MADRID DESTINO empleará en cada formulario de recogida de datos aquellas cláusulas exigidas por la ley para informar a los interesados claramente de las finalidades y usos del tratamiento de sus datos de carácter personal.

Las personas que efectúen una comunicación a través del Canal Ético deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. En





cualquier caso, los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán cancelados tan pronto como éstas hayan finalizado, salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales. Asimismo, el Comité de Cumplimiento Normativo conservará los mencionados datos debidamente bloqueados durante los plazos en los que las denuncias o de las actuaciones llevadas a cabo resultado de éstas, pudieran derivarse responsabilidades.

## **5. ENTRADA EN VIGOR Y CUMPLIMIENTO**

MADRID DESTIO llevará a cabo las acciones necesarias para asegurar el conocimiento y aplicación de este Procedimiento a todas las personas sujetas. Este Procedimiento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración, siendo de obligado cumplimiento a partir de ese momento.

Este Procedimiento será objeto de revisiones y actualizaciones periódicas y de forma extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o en la legislación aplicable. Las modificaciones sustanciales de este Procedimiento serán aprobadas por el Consejo de Administración de MADRID DESTINO mientras que para cambios no sustanciales bastará la aprobación del Comité de Cumplimiento Normativo.