



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Nº 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 1 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

CONTROL DE EDICIONES		
EDICIÓN	MOTIVO	FECHA
01	EDICIÓN INICIAL	13-03-2019
02		
03		

Elaborado por: ANA NÚÑEZ VICENTE



Gestora de Programas

Aprobado por: DANIEL GIMENO GANDUL



Director



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Nº 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 2 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

INDICE

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Principios.....	3
Procedimiento.....	5
Revisión periódica.....	6
Observaciones.....	6
Anexo I - Modelo de Registro de Reclamaciones y Denuncias.....	7



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
N° 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 3 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento "PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS" tiene por finalidad proporcionar un instrumento uniforme a toda la fundación y que complementará el Código Ético de la misma.

El protocolo de actuación Reclamaciones y Denuncias es una herramienta fundamental para canalizar los posibles problemas que puedan existir en Fundación La Caridad, lo que permitirá al órgano de gobierno y/o gestión actuar sobre ellos para evitar riesgos en la fundación.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en Fundación La Caridad. Además, permitirá identificar áreas de mejora en la gestión interna.

Para ello, se ha habilitado un canal para el envío de las denuncias, que podrán utilizar todos los grupos de interés de la fundación.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por Fundación La Caridad.

3. PRINCIPIOS

3.1. ACCESIBILIDAD

El canal de comunicación es claro y de fácil acceso, a través del correo electrónico: fundacion@lacaridad.org establecido con esta finalidad y es público a través de la página web de la fundación: <https://lacaridad.org/reclamaciones-y-denuncias/>

3.2. TRANSPARENCIA

Esta política es pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación. Se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de esta canal de denuncias.

3.3. BUENA FE

Las denuncias no se podrán realizar de manera anónima. Se solicita información para



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
N° 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 4 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

contactar con el denunciante.

Fundación La Caridad se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Fundación La Caridad se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno de la fundación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

3.4. CONFIDENCIALIDAD

La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

3.5. OBJETIVIDAD E IMPARCIALIDAD

Una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

El órgano de gobierno nombrará a una o varias personas encargadas de la gestión de las denuncias. Éstas podrán delegarlas a otros miembros del órgano de gobierno en caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. El o las personas designadas ostentarán un cargo distinto al Presidente o Tesorero de la Fundación.

3.6. EFICIENCIA

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, Fundación La Caridad se reserva el derecho a no emitir respuesta en los siguientes casos:

- a) Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- b) Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. Fundación La Caridad se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
N° 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 5 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

4. PROCEDIMIENTO

4.1. ACCESO

Fundación La Caridad ha habilitado un correo electrónico, visible en la página web, para la recepción de denuncias. (fundacion@lacaridad.org). A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida. (Director, Gestora de Programa y RRHH).

4.2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizará un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como, cualquier seguimiento posterior.

4.3. ANÁLISIS y RESOLUCIÓN

- A) Las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de administración de Fundación La Caridad.
- B) En el caso de las denuncias:
- Las personas designadas por el órgano de gobierno se encargarán de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para lo que podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.
 - El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.
 - Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se podrá en conocimiento del órgano de gobierno, de la Dirección de Fundación La Caridad y de la persona que realizó la denuncia.
 - Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.
 - La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Nº 01-07
RECLAMACIONES Y
CANAL DE
DENUNCIAS**

Página 6 de 7
Edición: 01
Fecha: 13/03/2019

las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

5. REVISIÓN PERIÓDICA

Anualmente, a través del Sistema de Gestión de Calidad de FUNDACIÓN LA CARIDAD, se revisarán el cumplimiento de estos criterios y se realizará informe de seguimiento correspondiente, transmitiendo dicha información a la dirección y órgano de gobierno de Fundación, para su aprobación.

6. OBSERVACIONES

Este Protocolo de Actuación sobre "RECLAMACIONES Y CANAL DE DENUNCIAS" será anexo al Código Ético de Fundación La Caridad, una vez aprobado por el órgano de gobierno.

Aprobado por Patronato en Reunión del 11 - JUNIO - 2019

Vº Bº

EL PRESIDENTE
Fdo.: PEDRO SANTISTEVE ROCHE

EL SECRETARIO
Fdo.: MANUEL HERNÁNDEZ LAPLANA

ANEXO I

