CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN	MOTIVO	FECHA
01	EDICIÓN INICIAL	13-03-2019
02	2ª EDICIÓN: Adaptación a la Ley 2/2023, en la cual se establece que se debe garantizar el anonimato del denunciante.	14-04-2025
03		

Elaborado por: Jaime Castelreanas Murillo y Ana Núñez Vicente Técnico Jurídico y Secretaría General Técnica	Aprobado por: Daniel V. Gimeno Gandul Director

INDICE

Introducción 3
Objetivo 3
Principios 3
Procedimiento 6
Revisión periódica 7
Observaciones 8
Anexo I - Modelo de Registro de Reclamaciones y Denuncias 9

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento "PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS y SUGERENCIAS" 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, Denuncias y Sugerencias 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 reclamaciones, denuncias y sugerencias 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 de forma anónima

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 reclamaciones y sugerencias es claro y de fácil acceso, a través de los correos electrónicos: reclamaciones@lacaridad.org y sugerencias@lacaridad.org, establecidos con esta finalidad, de carácter público a través de la página web de la fundación: https://lacaridad.org/reclamaciones-y-denuncias/

El canal de denuncias habilitado es un canal de acceso público, para denunciar de manera totalmente anónima, cualquier irregularidad cometida por personas vinculadas a nuestra organización.

3.2. Transparencia

Esta política es pública, así como los correos electrónicos establecidos como medio de comunicación. Se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de esta canal de denuncias a través de sus páginas web: Canal de Denuncias https://www.etcanaldenuncias.com/defectod1.aspx?yTpG-NFBO2QXggOT8JfY-A9Zyobrw9Mj8K-gl0zocrM

3.3. Política de privacidad

FUNDACIÓN LA CARIDAD en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Protección de datos (RGPD 2016/679), informa a los usuarios en su página web https://lacaridad.org/ de la Política de Privacidad: https://lacaridad.org/politica-privacidad/ indicando:

¿Quién es el Delegado de Protección de Datos?
¿Con que finalidad recogemos sus datos y base jurídica parar tratar sus datos?
¿Qué categoría de datos tratamos?
¿Cuánto tiempo conservamos sus datos?
¿Realizamos perfiles con sus datos?
¿A quién cedemos sus datos?
¿Qué terceros prestan servicios en esta web?
¿Qué derechos tiene y cómo ejercerlos?
¿Qué medidas de seguridad tenemos implantadas?
¿Cómo funcionan nuestras redes sociales?

3.4. Cumplimiento legislativo

Se permite la comunicación anónima. La Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción establece como principio general el mantener al informante en el anonimato siempre y cuando una norma nacional no prevea revelarlo para garantizar el derecho de defensa del denunciado.

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.

3.5. Confidencialidad

La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial, pudiéndose mantener en el anonimato 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.

Con base a la ley 2/2023 se podrá realizar un seguimiento diligente cuando así lo establezca el Derecho nacional relacionado con la denuncia anónima.

3.6. 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.

3.7. 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.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Acceso al Canal de Denuncias

Fundación La Caridad ha habilitado un correo electrónico, visible en la página web, para la recepción de denuncias: (denuncias@lacaridad.org), así como, el Canal de Denuncias: https://www.etcanaldenuncias.com/defectod1.aspx?yTpG-NFBO2QXggOT8JfY-A9Zyobrw9Mj8K-gl0zocrM

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, Área corporativa e institucional y RRHH).

4.2. Acceso a Reclamaciones y Sugerencias

El canal de reclamaciones y sugerencias es claro y de fácil acceso, a través de los correos electrónicos: reclamaciones@lacaridad.org y sugerencias@lacaridad.org, establecidos con esta finalidad, de carácter público a través de la página web de la fundación: https://lacaridad.org/reclamaciones-y-denuncias/

4.3. Gestión de la información

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

4.4. ANÁLISIS y RESOLUCIÓN

A) Las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las reclamaciones, denuncias y sugerencias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias a los miembros del área corporativa e institucional de Fundación La Caridad.

B) En el caso de las denuncias:

   a. 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.

   b. El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.

   c. 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.

   d. 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.

   e. La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a 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 "Canal de Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias" será anexado al Código Ético de Fundación La Caridad, una vez aprobado por el órgano de gobierno.

Aprobado por Patronato en Reunión del _____

Vº Bº

EL PRESIDENTE
Fdo.: NATALIA CHUECA MUÑOZ

EL SECRETARIO
Fdo.: PABLO LUIS RUIZ FRANCO

ANEXO I
MODELO DE REGISTRO DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS y SUGERENCIAS

Nº Código	Fecha de Recepción	Información contenida	Fecha de Respuesta

Vº bº

Director

Responsable