



PROTOCOLO CANAL DE DENUNCIAS

Canal de denuncias

A. Introducción

El objetivo de este protocolo es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en Fundación Lo que de Verdad Importa . Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se ha habilitado un canal para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: empleados y voluntarios, socios, asistentes a todos nuestros proyectos, beneficiarios directos e indirectos de los proyectos proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por algún miembro relacionado con la organización o por la propia entidad.

B. Principios

Accesibilidad: El canal de denuncias debe ser accesible, abierto y público en la página web de la organización y, además, se pueden utilizar otras vías para aquellos grupos de interés que no tienen fácil acceso a internet, como pueden ser buzones físicos, teléfono e incluso encuentros presenciales de la persona informadora con las personas responsables del canal o también con las personas representantes autorizadas del canal.

Dirección envió carta física: Indicar **CONFIDENCIAL** en el sobre
Fundación Lo que de Verdad Importa
Calle Baeza 2-Bajo
28002 Madrid

Transparencia: esta política será pública, así como el correo electrónico establecidos en este canal de denuncias en nuestra página web www.loquedeverdadimporta.org

Anonimato: las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima. En el caso de que la denuncia no sea anónima, Fundación Lo que de Verdad Importa se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Fundación Lo que de Verdad Importa se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del patronato de la Fundación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

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 los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Buena fe: la posibilidad de que las denuncias sean anónimas podría facilitar que la organización reciba información de personas que pueden tener miedo a represalias. No obstante, para evitar la posible recepción de denuncias de mala fe, es muy importante que el canal de denuncias permita mantener el diálogo con la persona informadora para poder solicitar y recibir información adicional que sea requerida para el proceso de investigación, manteniendo en todo momento el anonimato, por lo que además de plataformas anónimas en la web de la organización, también se podrán habilitar otros espacios o

encuentros de intercambio.

Es importante que exista un único espacio donde se acaben registrando dichas denuncias y solo a partir de ese espacio se mantenga un histórico fiel y fiable.

Objetividad e imparcialidad: en todos los casos se debe garantizar la independencia e imparcialidad de todas las personas que participan en la gestión de las denuncias a la hora de emprender cualquier tipo de acción, pero esto cobra especial relevancia en el caso de que el canal de denuncias sea gestionado por personal de la propia organización, ya que es donde mayores problemas pueden surgir.

Para ello, debe haber necesariamente un compromiso de los órganos de gobierno y dirección con la transparencia e importancia del canal de denuncias.

La persona o personas designadas para cada una de las fases del proceso (recepción, investigación y resolución) podrán tomar decisiones de manera independiente

Existe un compromiso del patronato y dirección con la transparencia e importancia del canal de denuncias.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible y en cualquier caso se respetarán los plazos establecidos por ley. No obstante, Fundación Lo que de verdad importa se reserva el derecho a no emitir una 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 Lo que de verdad importa se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

C. Procedimiento

Acceso: Fundación Lo que de Verdad Importa ha habilitado un sistema visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este sistema tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas por el patronato para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

Recepción de la denuncia por parte del órgano designado: se deberá hacer constar fecha de recepción, forma y contenido. Se abrirá, para cada denuncia recibida, número de expediente que permita su control y seguimiento.

Análisis de pertinencia: Se analizarán los hechos denunciados para determinar si procede continuar la investigación, archivar la denuncia por no existir indicios de delito o de conducta inapropiada o si se traslada a otro órgano competente.

Designación del equipo investigador: en caso de que así se considere, se abrirá un expediente de investigación y se establecerán la persona o personas que realizarán la investigación. La designación del equipo investigador se realizará en función de la tipología o área de la denuncia, y se debe realizar siempre evitando posibles conflictos de interés.

Investigación: Se realizarán entrevistas a las personas implicadas, solicitudes a otros departamentos, obtención de información de fuentes externas, etc. Este proceso debe respetar siempre, tanto el derecho a la defensa, en el caso de que exista una denuncia contra una persona concreta, como el principio de confidencialidad respecto a la identidad de la persona informadora y de la denunciada o afectada.

Resolución: Una vez finalizada la investigación, se emitirá un informe con las conclusiones. Este informe se remitirá al órgano que deba resolver la denuncia y a cualquier otro órgano que se establezca en el proceso. Como ya se señaló antes, el órgano que resuelve podría ser el comité ejecutivo o directivo, pero también podría ser el patronato. Pero, indistintamente de cuál sea el caso, podría existir la obligación de informar al patronato de la organización.

Propuesta de sanción y/o cierre del proceso: Si es pertinente, el órgano que resuelve efectuará una propuesta de sanción y, en el caso de que el hecho denunciado pueda ser constitutivo de delito, se propondrá ponerlo en conocimiento de la fiscalía o el juez. En el caso de organizaciones del tercer sector, lo recomendable es que el patronato esté informado de las conclusiones del proceso de investigación. En ese sentido, y de forma anual, al patronato se le debería remitir un breve informe donde se exponga el número de denuncias tramitadas, el número de investigaciones finalizadas y el número de denuncias que se han cerrado con sanción, así como clasificadas todas ellas por tipologías, que bien podrían ser estableciendo la temática a la que alude, según la clasificación de riesgos (financiero, estratégico, de reputación, etc.), o bien podrían ser estableciendo si es falta contra procedimientos o normativa propia; incumplimiento del código ético o de conducta; o vulneración de la ley, penal o no. Al ser el máximo patronato, más allá de exigir esta rendición de cuentas interna, podrá también requerir mayor información sobre cualquier

caso, si así lo fundamenta, y salvaguardando la confidencialidad pertinente.