



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO
PARA EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS
DE LA FUNDACIÓN SONÁNGELES

Mayo, 2024

INTRODUCCIÓN

El **OBJETIVO** de este procedimiento es la gestión de las denuncias que se reciben para identificar conductas irregulares por parte de la Fundación SonÁngeles para su correcto tratamiento, así como la mejora de la gestión interna de la fundación.

Dicho canal es **PÚBLICO** para que cualquier grupo de interés pueda denunciar una situación de ilegalidad, irregularidad o inconveniencia de cualquier acción realizada por la Fundación SonÁngeles. Los grupos de interés son: empleados y voluntarios, donantes, proveedores, etc.

El canal de denuncias es **ACCESIBLE** desde la Home de la web, mediante el enlace a un formulario con el nombre "canal de denuncias". En dicho formulario se da la opción de que la denuncia sea totalmente anónima, dando la posibilidad de cumplimentar información para contactar de manera personalizada con el denunciante para un seguimiento adecuado en el mismo formulario o posteriormente, siendo decisión de éste proporcionar sus datos o continuar con la denuncia de manera anónima.

Así mismo, la política referente al canal de denuncias es pública en la web, en el apartado **TRANSPARENCIA**.

Si el denunciante no es anónimo, Fundación SonÁngeles se compromete a no tomar ninguna medida legal o disciplinaria contra el emisor, siempre que la denuncia sea de buena fe. Fundación SonÁngeles 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.

La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** y no podrá ser comunicada sin su consentimiento siempre que no conlleve algún procedimiento administrativo o judicial, en cuyo caso puede ser facilitado a las autoridades administrativas y/o judiciales que la requieran. Dicha cesión se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

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

La encargada de la gestión de las denuncias es la Directora de Proyectos de la Fundación SonÁngeles, que deberá informar al Patronato a través de su secretario. Excepcionalmente, el Órgano de Gobierno podrá delegar la gestión en otros miembros de la Fundación en el caso de que alguna denuncia pueda suponer un conflicto de interés.

El Presidente y Tesorero no pueden ser nombrados para la gestión de las denuncias.

Las denuncias se tramitarán a la mayor brevedad, no existiendo obligación de dar respuesta en los siguientes casos:

- Si las solicitudes afectan a datos de carácter confidencial y están regulados por leyes o afectan a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- En el caso de solicitudes malintencionadas que vulneran claramente la buena fe y/o son irrespetuosas por su contenido o forma, se desestima el seguimiento y se informa al emisor
-

de la denuncia de la razón de la desestimación. La Fundación SonÁngeles se reserva el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

En el caso de una denuncia no incluida en los dos casos anteriores, se gestionará la respuesta y solución a la mayor brevedad.

PROCEDIMIENTO

Acceso a la información de la denuncia

Al formulario de denuncias, habilitado y visible desde la web, sólo acceden las personas designadas anteriormente para su gestión, que se han comprometido a tratar de manera confidencial la información recibida.

Registro

Cada denuncia se registra en una hoja Excel con un código asignado a ella, fecha de recepción, información contenida y fecha de respuesta y/o seguimientos posteriores.

Análisis y resolución

Las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben las notificaciones y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de gestión de la Fundación SonÁngeles.

Denuncias

Las personas designadas para la gestión de las denuncias llevarán a cabo investigaciones sobre la denuncia recibida pudiendo entrevistar a cuantas personas consideren relevantes para su esclarecimiento y posterior decisión objetiva. En dichas entrevistas, siempre se incluye una privada con la persona presuntamente responsable de la conducta denunciada.

Tras la investigación, se realiza un breve informe sobre las conclusiones, que se pondrá en conocimiento del órgano de gobierno de la Fundación SonÁngeles y de la persona que formuló la denuncia en el caso de que no fuera anónima.

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 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.