



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 1 de 10

PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE LA FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA





PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 2 de 10

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS
4. CONTENIDOS Y DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS DENUNCIAS
5. CONFIDENCIALIDAD
6. PROTECCIÓN DE DATOS
7. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE
8. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS
 - 8.1. Recepción, clasificación y gestión de las denuncias
 - 8.2. Instrucción del expediente
 - 8.3. Comunicación a las personas afectadas
9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 3 de 10

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Interno de Información, que procedemos a denominar en adelante como Canal de Denuncias, es un procedimiento que se habilita con el fin de conseguir el mantenimiento del Código Ético dentro de **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA**, según la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

La colaboración del personal de **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA**, así como la de proveedores y clientes entre otros miembros relacionados con la organización, es de suma importancia para la detección y prevención de conductas irregulares o ilícitas que puedan poner en riesgo el cumplimiento de nuestros valores, principios y legislación aplicable.

Este protocolo tiene como fin dar a conocer a los destinatarios mencionados el funcionamiento del Canal de denuncias. La recepción y gestión de las denuncias será realizada por **el personal Adjunto a Dirección**, mientras que la posterior investigación se derivará a un instructor (pudiendo ser personal interno o externo a la organización) nombrado por la Dirección de **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA**, todo con el fin de garantizar un proceso con las máximas garantías de transparencia e imparcialidad. Ambos órganos velarán por preservar la confidencialidad y/o anonimato del denunciante, así como la ausencia de represalias y otras consecuencias negativas para el denunciante o cualquier otra persona de su entorno con motivo de la denuncia interpuesta.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo es aplicable a las denuncias presentadas por personas trabajadoras de **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA**, así como por proveedores o terceros, vinculados o no a la organización, en adelante proceden a denominarse denunciantes o informantes.

Las denuncias podrán referirse a cualquier tipo de acción, conductas o comportamientos que se consideren contrarios al cumplimiento normativo y a las políticas internas de la **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA**.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 4 de 10

No son objeto del Canal y serán archivadas sin trámite, las denuncias formuladas referentes a consultas, dudas o quejas, y sobre una situación laboral que no suponga una irregularidad del Código Ético.

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS

A fin de garantizar la mayor confidencialidad del denunciante, así como de la información y/o documentación que se aporte con las denuncias, estas se interpondrán a través del siguiente correo electrónico habilitado: canaldenuncias@hogarsantarita.com

Este correo electrónico permite la presentación de denuncias de forma confidencial y/o de manera anónima y dispone de unas medidas de seguridad extremas que garantizan la total confidencialidad de la información y de los datos que se proporcionen.

4. CONTENIDOS Y DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS DENUNCIAS

El denunciante debe aportar la información necesaria al correo electrónico habilitado para tal efecto, con el fin de poder recabar la información necesaria para su gestión y para un análisis exhaustivo del problema, se recomienda al informante identificarse o, al menos, proporcionar unos datos de contacto para poder dirigirse a él en el caso de ser necesario.

Tanto en el momento de la identificación como en un momento posterior, será de aplicación la normativa nacional y comunitaria en materia de protección de datos de carácter personal, en particular, el Reglamento (UE) 679/2016 de protección de datos de carácter personal de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía.

La información que debe aportar el informante es la siguiente:

1. Relación con la empresa: Empleado/a, cliente, proveedor y otros.
2. Fecha de la incidencia.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 5 de 10

3. Detallar la denuncia: Relato detallado y exhaustivo de los hechos.
4. La existencia o no de testigos, y si es posible identificarlos.
5. Adjuntar y explicar las evidencias (si es posible).

Si el usuario comunica la denuncia y no incluye ningún dato identificativo adicional, se comunicará la evolución del seguimiento de su denuncia a través del correo electrónico a través del cual interpuso la denuncia, siempre y cuando sea posible, y se garanticen los principios de confidencialidad.

Tanto en el momento de la identificación como en un momento posterior, será de aplicación la normativa nacional y comunitaria en materia de protección de datos de carácter personal, en particular, el Reglamento (UE) 679/2016 de protección de datos de carácter personal de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía.

5. CONFIDENCIALIDAD

El acceso a los datos del denunciante o a cualquier otra información relativa a la denuncia quedará limitado exclusivamente al **personal Adjunto a Dirección**, como Gestor del Canal encargado de la recepción y gestión de las denuncias que actuará como intermediario ante la Dirección, facilitando el contenido de la comunicación pero no los datos personales del informante al instructor o responsable de la investigación (interno o externo a la organización) nombrado por la Dirección de la **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA** que llevará a cabo la investigación de los hechos denunciados.

No obstante, será válida la comunicación a terceros en los siguientes casos:

-En el caso de una comunicación falsa, se llevarán a cabo las medidas disciplinarias correspondientes.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 6 de 10

-En caso de existir un requerimiento de identificación por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Administraciones Públicas con competencias sobre las acciones comunicadas y Tribunales de Justicia u otros órganos jurisdiccionales.

-Ser imprescindible para la investigación de la propia denuncia.

Se guardará la máxima confidencialidad y reserva acerca de la identidad del denunciante y de los documentos o cualquier otra evidencia que se aporte a lo largo del proceso.

A fin de cumplir con lo dispuesto en los apartados anteriores, será obligación de la Dirección la adopción de las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad, en caso de que se hubiera identificado.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de los intervinientes en el procedimiento se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

7. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

Se garantiza a todos los denunciantes de buena fe que **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA** no podrá, ni antes, ni durante, ni con posterioridad a la recepción de la denuncia, adoptar medida alguna que les perjudique en su carrera profesional o que suponga la cesación de la relación laboral o profesional con la empresa o cualquier otra consecuencia negativa para el trabajador o las personas de su entorno. En todo caso, la protección del denunciante no le eximirá de las responsabilidades en que hubiese podido incurrir por hechos diferentes de los que constituyan objeto de la denuncia.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 7 de 10

Aquellos denunciadores de mala fe que presenten denuncias falsas o denuncias que tengan por única finalidad menoscabar la reputación de la empresa o de cualquiera de sus profesionales, se someterán a los procedimientos y sanciones disciplinarias que correspondan de acuerdo con la legislación laboral vigente en cada momento y el convenio colectivo que resulte de aplicación.

8. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

8.1. Recepción, clasificación y gestión de las denuncias.

La denuncia será recibida por el Gestor del Canal que procederá a su clasificación y tramitación, y enviará el correspondiente acuse de recibo. El denunciante podrá identificar la denuncia presentada y solicitar información sobre su curso. El Gestor del Canal deberá acusar recibo de la denuncia **en el plazo máximo de 7 días*** desde la fecha de su recepción y, a menos que se pueda poner en riesgo la confidencialidad de la comunicación. En caso de ser necesario, se solicitará al denunciante información adicional para aclarar aspectos de la denuncia que sean claves para determinar si es susceptible de continuar con la investigación posterior. Si en el plazo de 15 días naturales el informante no aporta dicha información y subsana los defectos señalados, se procederá a su archivo sin trámite de investigación.

En el supuesto de que el Gestor del Canal considere que no hay indicios para continuar con el curso de la denuncia se procederá a su archivo. Asimismo, de no proporcionar el denunciante la información indicada y no ser posible conseguirla por otros medios, también se procederá a su archivo. En el caso de que en el futuro se consigan los datos requeridos, nuevos indicios o información adicional, será necesaria la apertura de un nuevo expediente.

*Los plazos expresados en días a lo largo de este documento deberán entenderse siempre referidos a días “naturales”, no hábiles.

En los demás casos, el Gestor del Canal, tras el análisis preliminar de la denuncia, podrá:



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 8 de 10

1. Archivar sin trámite de investigación y finalizar el expediente, en el supuesto de que:

- La comunicación no cumpla con los requisitos mínimos formales para su tramitación.
- La conducta no presente indicios razonables de suponer una infracción.
- La comunicación se refiere a una duda, consulta o queja (p.ej. sobre una situación laboral, características de un producto, etc.), sin que suponga una infracción.
- El contenido de la denuncia no resulte relevante.

2. Admitir a trámite de investigación.

El Gestor del Canal tramitará a **FUNDACIÓN HOGAR SANTA RITA** toda la información y documentación recopilada de la comunicación, a excepción de los datos personales del denunciante.

Ambas situaciones, serán comunicadas al denunciante para que pueda conocer el estado de su comunicación.

8.2. Instrucción del expediente

Una vez la denuncia ha sido admitida a trámite de investigación, el Gestor del Canal trasladará dicha información a Dirección, la cual designará, en el plazo máximo de 10 días naturales, al responsable de la investigación o Instructor que será el encargado de llevar a cabo las actuaciones correspondientes para el esclarecimiento de los hechos ocurridos, así como la identificación de los responsables.

La elección del instructor (que podrá ser interno o externo a la organización) se realizará atendiendo a criterios de idoneidad en lo que respecta a conocimientos y formación, así como a sus habilidades comunicativas faciliten al denunciante y/o denunciado un entorno adecuado, así como unas condiciones favorables.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 9 de 10

El instructor podrá realizar entrevistas personales, revisión de informes o evaluaciones de desempeño, registros, realización de visitas, o cualquier otro medio para esclarecer los hechos.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, **no podrá ser superior a tres meses** a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

El instructor remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

8.3. Comunicación a las personas afectadas

Al inicio de la investigación, el Instructor siempre que sea posible, se pondrá en contacto con las personas afectadas, con el fin de informarles de los hechos que se le imputan, la posible calificación de los mismos y las eventuales consecuencias, y se identificará como el encargado de la investigación de la supuesta incidencia.

En el caso de que fueran responsables de los hechos varias personas, las entrevistas se llevarán a cabo de forma separada, aunque simultáneamente para evitar la comunicación entre ellas.

En este mismo acto, el Instructor invitará al posible responsable a que exponga su versión de los hechos y aporte las pruebas que estime oportunas en su defensa.



PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

Código: CD-1
Edición: 01
Fecha: 24/08/2023
Pág.: 10 de 10

9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente protocolo será revisado y actualizado de forma continuada. En concreto, será modificado siempre que se aprecie la posibilidad de alguna mejora.