

Procedimiento de Sistema de Gestión de Denuncias

| | |
|--------------------------|---|
| Objetivo | <i>Establecer el funcionamiento del sistema de gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares o hechos acontecidos que supongan el incumplimiento de la legalidad, de este código de Buen Gobierno y Buenas Prácticas Organizativas o cualquier otra normativa interna de la organización.</i> |
| Alcance | <i>Este procedimiento alcanza todo el proceso que va desde la decisión de prestar un servicio hasta su evaluación una vez prestado.</i> |
| Responsabilidades | <p><i>Definición y actualización del procedimiento: Comité de Ética Supervisión en la aplicación del procedimiento: Comité de Ética</i></p> <p><i>El Comité de Ética es responsable de la gestión integral del sistema de denuncias. Los miembros del Comité son designados por la Junta Directiva (órgano de gobierno) del Casal dels Infants, y son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dirección-Gerencia</i> • <i>Dirección de Relaciones Ciudadanas</i> • <i>Vicepresidencia Junta Directiva</i> |
| Referencias | <i>Este procedimiento desarrolla el proceso "Dirigir la entidad". Está relacionado con el artículo 26 bis de la ley 10/2020, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y del financiamiento del terrorismo, modificado por Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto.</i> |

1. Definiciones

Denuncia: manifestación del estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción desarrollada por el Casal dels Infants.

2. Principios

Accesibilidad

El canal de comunicación de denuncia debe ser claro y de fácil acceso, por eso se activa un correo electrónico establecido para dicha finalidad y que será público a través de la web del Casal dels Infants (www.casaldelsinfants.org).

También podrán hacerse llegar:

1. Por correo postal:

Casal dels Infants- Comité de Prevención y Ética
c. Junta de Comerç, 16
08001 Barcelona

2. Mediante entrevista personal con cualquiera de los componentes del Comité de Prevención y Ética

Transparencia

Se hará pública la política de gestión de denuncias, así como los canales establecidos como medio de comunicación. Se informará a las personas contratadas y voluntarias así como a los grupos de interés de su existencia.

Buena Fe

Las denuncias no se podrán realizar de forma anónima, pero la entidad se compromete a no tomar medidas disciplinarias ni acciones legales contra la persona emisora de una denuncia de buena fe.

Confidencialidad

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

Objetividad e imparcialidad

Una vez recibida la 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 nombra tres personas encargadas de la gestión de denuncias. Estas podrán delegarlas a otros miembros del órgano de gobierno en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de intereses.

Eficiencia

La tramitación de todas las solicitudes se realizará en la mayor brevedad posible. No obstante el Casal dels Infants se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos irregulares por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- Solicitudes maliciosas que vulneran claramente el criterio de buena fe por ser no respetuosas por su contenido o forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará a la persona emisora de los motivos de la desestimación. El Casal dels Infants se reserva el derecho de tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

3. Desarrollo

2.1 Acceso

Solamente las personas designadas por el órgano de gobierno como miembros del Comité de Ética tendrán acceso a los canales de recepción de denuncias (correo, postal o entrevista personal), que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

2.2 Gestión de la Información

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

2.3 Análisis y resolución

- a) Las personas del Comité de Ética designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos, las cartas postales o se entrevistan personalmente con la persona que denuncia y envían esas solicitudes de información o

otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de comunicación del Casal dels Infants.

b) En el caso de las denuncias:

- Las personas designadas por el órgano de gobierno que forman el Comité de Ética se encargan de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, por lo que podrán entrevistar a todas las personas que 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.
- Finalizada la investigación, se realizará un informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento del órgano de gobierno, de la dirección general del Casal dels Infants y de la persona que realizó la denuncia.
- Con el informe realizado, se podrán imponer 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 en la mayor brevedad posible, estableciendo un máximo de 30 días para dar una respuesta. Si por alguna razón no se pudiera enviar respuesta en este término de tiempo, se informará a la persona interesada del curso que está siguiendo su solicitud y se le ofrecerá un nuevo término.