

## POLITICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

### Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en Plena inclusión Castilla - La Mancha. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitarán canales para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: empleados y voluntarios, donantes, beneficiarios, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por Plena inclusión Castilla - La Mancha

### Principios

Accesibilidad: el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de un correo electrónico establecido con esta finalidad y que será público a través de la página web de Plena inclusión Castilla - La Mancha

Transparencia: esta política será pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación. Se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

Buena fe: las denuncias no 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, Plena inclusión Castilla - La Mancha se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Plena inclusión Castilla - La Mancha reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno de la Federación 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.

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 el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. El o las personas designadas ostentarán un cargo distinto al de Presidente o Tesorero de la Fundación.

Para una correcta gestión de las posibles denuncias que puedan llegar a la Federación, la persona de contacto es el responsable de Calidad: [calidad@plenainclusionclm.org](mailto:calidad@plenainclusionclm.org), quien derivará a la Gerencia de la Federación el caso en concreto para ser gestionado de la manera correcta y contando con los apoyos necesarios.

En el caso de que la gestión sea externa, se establecerán claramente los procesos y las personas o instituciones involucradas.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, Plena inclusión Castilla - La Mancha 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. Plena inclusión Castilla - La Mancha se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

## **A. Procedimiento**

Acceso: Plena inclusión Castilla - La Mancha gestionará a través del correo: [calidad@plenainclusionclm.org](mailto:calidad@plenainclusionclm.org), que estará visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas por la junta Directiva de la federación para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

Gestión de la información: se realizará un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior.

Análisis y resolución:

a. La o las personas designadas por la Junta Directiva para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de Calidad de Plena inclusión Castilla - La Mancha

b. En el caso de las denuncias:

- La o las personas designadas por Junta Directiva 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.

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

- Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva, de la Gerencia de Plena inclusión Castilla - La Mancha y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido 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.