

## Canal de denuncias

La ONG debe contar como muchas otras instituciones con sistemas adecuados para el seguimiento de su actividad. Los canales de denuncias son una herramienta para el seguimiento de la actividad y el fomento de la transparencia.

Sirve para canalizar los posibles problemas que puedan existir en la organización de manera que permita al órgano de gobierno y/o gestión actuar sobre ellos para evitar riesgos.

Para este canal sea eficiente, deben existir estadísticas de su uso como por ejemplo número de denuncias en los dos últimos años, número de desestimaciones, etc.

### Canal de denuncias

#### A. Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar, prevenir y evitar conductas irregulares en FUNDACIÓN TENGO HOGAR. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se ha habilitado un canal de 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 FUNDACIÓN TENGO HOGAR o por cualquiera de sus empleados, voluntarios o representantes.

#### B. 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 FUNDACIÓN TENGO HOGAR. Esta dirección de correo es [canaldedenuncias@fundaciontengohogar.org](mailto:canaldedenuncias@fundaciontengohogar.org).

Transparencia: esta política es 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 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 TENGO HOGAR se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

FUNDACIÓN TENGO HOGAR 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.

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. Las personas destinatarias de las

denuncias serán un miembro del patronato y una persona del equipo de control de FUNDACIÓN TENGO HOGAR.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, FUNDACIÓN TENGO HOGAR 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 desestimarán su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. FUNDACIÓN TENGO HOGAR se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

### C. Procedimiento

Acceso: FUNDACIÓN TENGO HOGAR ha habilitado el correo electrónico [canaldedenuncias@fundaciontengohogar.org](mailto:canaldedenuncias@fundaciontengohogar.org), visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas por el órgano de gobierno 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 el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias a los departamentos oportunos de FUNDACIÓN TENGO HOGAR.
- b. En el caso de las denuncias:
  - La o las personas designadas por el órgano de gobierno 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 del órgano de gobierno, de la Dirección General de FUNDACIÓN TENGO HOGAR 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.