

Gestión del canal de denuncias

Versión	Fecha	Comentarios
Versión 4	Junio 2025	Adaptación a la nueva identidad corporativa
Versión 3	Junio 2024	Revisión y actualización del texto
Versión 2	Marzo 2024	Cambio de encargados de gestión y correo de denuncias
Versión 1	Abril 2022	Versión inicial

El único documento válido se encuentra en el soporte informático de la Fundación, las copias en papel pueden ser obsoletas desde el momento de su impresión.



Si es posible, no hagas copias en papel

Introducción

El objetivo de este documento es formalizar un sistema de gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en la Fundación **porqueViven**, así como identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilita un canal que podrán utilizar todos los grupos de interés: beneficiarios (usuarios y sus representantes), empleados y voluntarios, donantes, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por la Fundación **porqueViven**.

Artículo I. Principios

Para la buena gestión de las denuncias que pudiera recibir la Fundación **porqueViven**, se aplicarán los siguientes 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.
- **Transparencia:** este proceder será público, 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 nominal o anónima. Si el denunciante espera respuesta facilitará información de contacto suficiente para establecer la comunicación.
 - La Fundación **porqueViven** se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.
 - Así mismo, la Fundación **porqueViven** 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 y anonimato:** la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial, no podrá ser comunicada sin su

consentimiento y siempre se garantizará su anonimato salvo en los casos indicados en la Ley 2/2023 de 20 de febrero.

- **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.
- Los **encargados de la gestión de las denuncias** serán profesionales designados por una entidad externa, despacho de abogados, que recibirá y tramitará las mismas.

Deberán informar al Patronato a través de su secretario.

- **Eficiencia:** la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, La Fundación **porqueViven** se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:
 - 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.
 - Solicitudes maliciosas que vulneran 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. La Fundación **porqueViven** se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

Artículo II. Procedimiento

Acceso:

La Fundación tiene habilitado un correo electrónico, denuncias@porqueviven.org, visible en la página web, para la recepción de denuncias.

También dispone en la página web de un formulario para realizar las denuncias que se remite automáticamente al email indicado.

A este correo electrónico tienen acceso exclusivamente los **encargados de la gestión de las denuncias** designados por el Órgano de Gobierno para la gestión de las mismas.

Análisis y resolución:

Los encargados de la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos, procediendo como sigue:

- Se llevará un **registro de las denuncias** recibidas con al menos la fecha de recepción, un resumen del tema denunciado y la fecha de resolución, así como cualquier seguimiento posterior significativo. Los datos de identificación del denunciante y denunciado no serán incluidos en el registro de denuncias, acorde con el correcto tratamiento de datos de carácter personal. Se tratarán confidencialmente en el expediente o en el informe que se derive de su tratamiento.
- Los encargados de la gestión de las denuncias llevarán 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 Patronato, a través de su secretario y de la persona que realizó la denuncia.
- Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que los hechos sean constitutivos de delito, se pondrán 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.
- Resuelta la denuncia y notificada su resolución, los datos de identificación del denunciante y denunciado serán suprimidos del registro de denuncias acorde con el correcto tratamiento de datos de carácter personal.

Artículo III. Revisión periódica

Al menos una vez al año, los encargados de la gestión de las denuncias presentan al Patronato (Órgano de Gobierno) un resumen de los principales datos de actividad del canal de denuncias con las medidas tomadas.

Contáctanos

Para más información, dudas o sugerencias:

✉ info@porqueviven.org

Fundación **porqueViven** © 2025