

## NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS CANAL DE DENUNCIAS

De acuerdo con los principios éticos del Banco de Alimentos de Huelva (BAH), basado en los valores, código de buenas prácticas y principios de transparencia aprobados por la asamblea del BAH, es intención de este documento establecer, previa aprobación por la Junta Directiva, las normas internas de seguimiento y control para la gestión de denuncias que permita identificar **conductas irregulares** en el BAH y de la misma manera encauce posibles mejoras en la gestión.

El canal de denuncias es una herramienta al servicio de todas las personas o entidades que de una forma u otra tienen relación directa o indirecta con el BAH: Voluntarios, entidades beneficiarias, socios protectores, donantes, empleados, proveedores, etc.

Al clicar en la pestaña del canal de denuncias, se habilitará una ventana emergente donde se explique claramente la función del mismo explicando de forma clara el objetivo de este canal y diferenciándolo de “quejas y reclamaciones” dirigiéndole, en este caso, a la pestaña “*formulario de contacto*”

**Responsables del canal de denuncias.** Para la recepción, gestión, tramitación, investigación y seguimiento de las denuncias se nombra a:

- D. **Manuel Ángel Pulido García**, (Secretario) y
- D<sup>a</sup>. **Julia López Barea** (Responsable Almacén).
- D. **Paco Pérez Valdés** (Responsable Entidades)
- D. **Fernando Alfaro Martínez** (Responsable Visita Entidades)

**Acceso al Canal:** Se crea el correo electrónico específico para este fin “[canaldedenuncias@bancodealimentosdehuelva.org](mailto:canaldedenuncias@bancodealimentosdehuelva.org)” al que sólo tendrán acceso las personas designadas para su tramitación y gestión. Esta dirección de correo aparecerá en sitio destacable en la página de web del BAH.

**Transparencia:** Una vez esté operativo, se informará a todos los empleados, voluntarios estables y resto de 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 personal para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

En el caso que la denuncia no sea anónima, BAH se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Banco de Alimentos de Huelva se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro de la Junta Directiva 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.

En caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés, los responsables del canal podrán delegarlas a cualquier otro miembro de la Junta Directiva que no ostenten los cargos de presidente o tesorero.

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

- a) Solicitudes 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 la presentado de mala fe, se desestimarán su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. BAH se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

#### **Procedimiento para la tramitación de la denuncia.:**

Con acceso exclusivo para las personas designadas, en el servidor del BAH Fichero registros denuncias recibidas.

Dentro del servidor se creará una carpeta específica donde se guardará un fichero en Excel que recogerá el alta de las denuncias recibidas con las siguientes columnas e información:

- Fecha de recepción
- Código asignado a la denuncia para su seguimiento
- Información de la misma

- Fecha de respuesta
- Información del seguimiento

El procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Recepción de la denuncia en el correo electrónico habilitado al que sólo tienen acceso exclusivo las personas designadas.
2. Las personas designadas tendrán una primera reunión decidiendo: si se trata de una denuncia de su ámbito de responsabilidad o por el contrario es una mera queja, solicitud de información u otras cuestiones, en cuyo caso remitirán la remitirán al área de administración.
3. Si del primer análisis se decide que es una solicitud de denuncia, se procederá a dar de alta en el fichero "*Registro de denuncias recibidas*"
4. A partir de ese momento comenzarán la investigación de la denuncia recibida, entrevistando a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.
5. En todo caso, esta investigación, incluirá siempre una entrevista con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.
6. Una vez terminada la investigación, realizarán un informe con las conclusiones de la misma. Este informe se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido anónima.
7. La Junta Directiva tomará las medidas disciplinarias que procedan o en caso que sea constitutivo de delito lo pondrá en conocimiento de las autoridades.
8. Se establece un plazo de 30 días para la tramitación y dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese finalizar en este plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

Huelva, junio 2.022