



Canal de denuncias

PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO CANAL DE DENUNCIAS

1. Objeto y alcance

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en la Fundación Banco de Alimentos de Sevilla. Además, permitirá identificar áreas de mejora en la gestión interna de la Fundación.

Para ello, se han habilitado además de los canales existentes (Teléfono, email, correo postal, etc.) para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: voluntarios de Fundación BAS, donantes, personas relacionadas con ONG analizadas, proveedores, etc.

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

2. Antecedentes

Las denuncias se podrán realizar de manera anónima, a través de los diferentes canales, aunque lo conveniente para poder realizar un seguimiento adecuado, será que se nos facilite información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o no.

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

La Fundación BAS se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o patrono de la Fundación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

En todo momento 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.

En todo momento 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, que garantizarán el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma. Estas personas podrán delegarlas a otros miembros de la Fundación en el caso de que alguna de las denuncias recibidas puedan suponer un conflicto de interés. Las personas designadas ostentarán un cargo distinto al de Presidente o Tesorero de la Fundación.

La tramitación de todas las denuncias se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, Fundación Banco de Alimentos de Sevilla 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 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.

En este caso, Fundación Banco de Alimentos de Sevilla se reserva entonces el derecho de tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

Procedimiento

1. Fundación Banco de Alimentos de Sevilla ha habilitado diferentes canales disponibles para realizar las denuncias. Estos son:
 - Correo electrónico, visible en la página web, para la recepción de denuncias: lineadirectabas@bancodealimentosdesevilla.org
 - Correo ordinario: Polígono Store, Calle Gramil, Parcela 26, Nave 8. 41008 Sevilla.





2. 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. Las dos personas seleccionadas para la gestión del canal de denuncias de la Fundación Banco de Alimentos de Sevilla son:
 - Sonia Marinelli del Corral, Departamento de Comunicación.
 - Emilia Romero, Departamento de voluntariado.

3. Se realizara un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia (definido por las personas responsables de la gestión), la fecha de respuesta, departamento o persona afectada en la denuncia y anotaciones del seguimiento de la misma.

4. Análisis y resolución:
Las personas designadas para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y actuarán de la siguiente manera:
 - En caso de que no sean denuncias: tramitarán la respuesta pertinente con el departamento en cuestión y responderán a la petición por parte del emisor.
 - En el caso de las denuncias: Las personas designadas se encargarán de llevar a cabo una investigación sobre la denuncia requerida y de realizar la derivación al departamento pertinente; para lo que podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.
El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privadas con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.
Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones, que se podrá en conocimiento del órgano de gobierno o del comité ejecutivo, si la denuncia lo requiere.
Tras ello, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas, en caso de que sea necesario; o bien, proporcionar una respuesta a la denuncia realizada.

5. 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.

