

## GESTIÓN DE COMUNICACIONES: RECLAMACIONES O INCIDENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Febrero 2020

<b>Nombre del Documento</b>	Gestión de comunicaciones: reclamaciones e incidencias, peticiones de información, sugerencias y denuncias
<b>Apartado del Código de Conducta que desarrolla</b>	5.5. sobre El responsable de cumplimiento normativo
<b>Miembros de CI a los que afecta</b>	En cuanto a la obligación de notificar cualquier incumplimientos de las normas: a todos los miembros de CI Respecto de su tratamiento, dependerá de su objeto: Miembros del departamento de administración, finanzas y servicios centrales / Responsable de cumplimiento
<b>Responsable (s) principal de vigilancia</b>	- Director Departamento de Administración, Finanzas y Servicios Centrales - Responsable de cumplimiento
<b>Fecha de aprobación</b>	19 de febrero de 2020
<b>Fecha de entrada en vigor</b>	1 de marzo de 2020
<b>Documentos anteriores a los que afecta</b>	
<b>Documentos vigentes de CI relacionados con este documento</b>	N/A

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS</b>	<b>3</b>
HECHOS DENUNCIABLES	4
CANALES DE DENUNCIAS	4
CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN	4
DENUNCIANTES	5
CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA	5
TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA	6
PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS	7
TRATAMIENTO DE DATOS	8

## I. INTRODUCCIÓN

Cooperación Internacional cuenta con dos canales de comunicación externos:

### **CANAL DE CONTACTOS.**

A través de los datos de contacto que constan en la página web: formulario web, dirección de correo electrónico de información, correo postal y telefónico.

El contenido de estas comunicaciones puede ser de orden muy variado, y abarca desde la petición de información sobre numerosos asuntos concernientes a la entidad, a las reclamaciones/incidencias.

A la gestión de este canal de contacto nos referiremos en el apartado II siguiente.

### **CANAL DE DENUNCIAS**

A través del correo creado al efecto: [compliance@ciong.org](mailto:compliance@ciong.org) o a través de entrevista presencial con el Responsable de Compliance

El contenido de estas comunicaciones está dirigido a poner de manifiesto el incumplimiento de alguna norma interna o externa de la entidad. No obstante también cabrá realizar sugerencias o cualquier otra comunicación referida a normativa externa o interna de la entidad.

A la gestión de este canal de denuncias nos referiremos en el apartado III siguiente.

## II. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL DE CONTACTOS DE LA PÁGINA WEB.

Responsabilidad de recepción, distribución y seguimiento: Departamento de Administración, Finanzas y Servicios Centrales de Cooperación Internacional.

Los canales de comunicación son los siguientes:

- **Formulario web accesible desde la página web** de nuestra entidad. Este formulario contendrá información con el nombre, apellidos y correo electrónico del remitente; y un campo de texto para la notificación de la incidencia.

Los datos de este formulario se enviarán directamente al correo general de la entidad para su tratamiento.

En función del contenido, la persona encargada de leer el correo se encargará de redirigir la concreta comunicación al Departamento o Director del Área Territorial correspondiente con copia a la persona que designe la persona de Administración (en su defecto, [finanzas@ciong.org](mailto:finanzas@ciong.org)).

Será responsabilidad del Director del Área Territorial correspondiente la resolución o contestación de la incidencia, reclamación, sugerencia o petición de información.

En caso de tratarse de una reclamación o de una incidencia, será responsabilidad del Departamento de Administración valorar si la incidencia debe poner en marcha otros procedimientos adicionales, conforme a los distintos manuales de procedimientos definidos en la organización.

**En todo caso, y si por su contenido, pudiera constituir una actuación ilícita o suponer una infracción de la normativa externa o interna de Cooperación Internacional, se remitirá con carácter inmediato al Responsable de Compliance. En caso de duda se remitirá con carácter inmediato al Director del área de Finanzas**

- **Cartas recibidas por correo ordinario.** Serán escaneadas en su recepción y enviadas por correo electrónico con un procedimiento similar al anteriormente señalado para la página web.
- **Teléfono de la entidad.** A las personas que llamen para efectuar una reclamación o poner de manifiesto una incidencia que no pueda ser resuelta en el momento, se les informará de que deben realizar la comunicación por escrito (por carta o a través del formulario web).

En el Departamento de Finanzas se llevará en una hoja excel un registro de las reclamaciones e incidencias recibidas y de su estado: resuelta / en curso.

El Director del Área Territorial será el responsable de la resolución de la incidencia y deberá informar al Departamento de Administración una vez haya sido atendida comunicando el resultado final de la reclamación o incidencia.

### **III. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS**

Responsable de recepción y seguimiento: Responsable de Cumplimiento (Compliance).

## **HECHOS DENUNCIABLES**

Todo acto, comportamiento, suceso o indicio, ocurrido o realizado en el ámbito de actuación de COOPERACIÓN INTERNACIONAL por parte de los miembros de la Junta Directiva, empleados, voluntarios, o cualquier otra persona unida por una relación de dependencia jerárquica a la entidad, que tenga indicios razonables de constituir un ilícito, podrá y deberá ser objeto de denuncia, utilizando para ello los canales que aseguren su recepción por el Responsable de Compliance de Cooperación Internacional.

Por ilícito se entiende: contrario a las normas penales, así como otra clase de incumplimientos normativos, que si bien no son constitutivos de delito penal en la persona jurídica, constan como de obligado cumplimiento en las normas internas de Cooperación Internacional, como son los manuales o protocolos vigentes.

Pueden ser también objeto de denuncia comportamientos irregulares o infracciones administrativas con el fin de que sean corregidos a la mayor brevedad posible.

## **CANALES DE DENUNCIAS**

Las formas de recepción de denuncias habilitados por Cooperación Internacional son:

- Correo electrónico a la siguiente dirección: [compliance@ciong.org](mailto:compliance@ciong.org) que se constituya como buzón de denuncias.
- Entrevista personal con Responsable de Compliance.

Se pondrá en conocimiento de la totalidad de personal que conforma Cooperación Internacional cualquiera que sea la relación de dependencia, la existencia de este canal.

## **CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN**

Las comunicaciones dirigidas al correo de denuncia deberán contener la identificación del denunciante.

Si fuera una denuncia:

- El denunciante hará constar si es empleado o tiene otra condición (directivo, voluntario, colaborador, proveedor, donante, etc.)
- Fecha de la comisión del hecho denunciado, hora y lugar.
- Personas implicadas en el hecho.

- Resumen de lo ocurrido, siendo todo lo conciso que sea posible en la exposición.
- Se hará constar si alguien más presencié los hechos narrados, facilitando todos los datos identificativos y de contacto que se tuvieran de los posibles testigos presenciales.

### **DENUNCIANTES**

Podrán interponer denuncias los empleados, directivos y miembros de la Junta Directiva; voluntarios, donante, colaboradores, proveedores o cualquier otra persona física o jurídica que en el marco de sus relaciones con la entidad hubiera conocido una ilegalidad o irregularidad en su funcionamiento.

En el caso de que la denuncia afecte al Responsable de Compliance, no podrá participar en la tramitación del expediente, debiendo entonces informar al Presidente de la Junta Directiva, quien designará en su seno el o las personas que sustituirán al afectado en la tramitación del expediente.

No se admitirán denuncias anónimas, ni tampoco aquellas en las que el denunciante no esté debidamente identificado, con independencia de que se guarde la debida confidencialidad conforme se dispone en el apartado siguiente.

### **CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA**

Cooperación Internacional tratará la información que se reciba de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades reguladas en este capítulo.

El acceso a los datos contenidos en estos sistemas quedará limitado exclusivamente al Responsable de Cumplimiento de la entidad.

Para ello se adoptarán las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, todo ello en cumplimiento de la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal que se encuentre vigente.

No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros:

- Cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias. Sólo en este caso se permitirá el acceso al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

- Cuando se hayan cometido ilícitos administrativos o penales. En este caso se comunicará a la autoridad competente para la tramitación del procedimiento judicial o administrativo que proceda.

## **TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA**

### **1) Investigación interna**

El Responsable de Compliance llevará a cabo la investigación interna de los hechos denunciados o comunicados con absoluta independencia de todos los órganos responsables de la gestión.

En los casos de denuncias que se refieran a una actuación penalmente sancionable, lo pondrá en conocimiento inmediato del Presidente y del Secretario General, quienes podrán igualmente asistir en la investigación y para poder adoptar medidas inmediatas, si se considerara pertinente.

Para el supuesto que los hechos denunciados se refieran a un abuso o agresión de carácter sexual a un menor, se habrá de seguir lo previsto en el PROTOCOLO DE TRATO CON MENORES, que contiene especialidades atendiendo a la gravedad de la materia.

La investigación se debe realizar con la máxima diligencia, poniendo los medios necesarios para obtener la máxima información. En este sentido se deberá:

- Registrar el relato del denunciante.
- Registrar todos aquellos datos e informaciones que puedan ser relevantes en la determinación de las características del caso de la manera más objetiva posible y sin emitir juicios de valor (posibles testigos presenciales etc...).
- El encargado de la investigación solicitará a la persona denunciada una explicación por escrito de los hechos con el mayor detalle posible. Se incorporará este testimonio, con fecha y firma, al expediente abierto.

Si el hecho denunciado no reviste las características de un ilícito, se remitirá al Departamento de Administración, Finanzas y Servicios Centrales para que sea tramitado por los cauces previstos para el canal de contacto en el apartado anterior.

### **2) Obligación de documentar las actuaciones**

Todos los trámites que se realicen para la verificación de los hechos así como sus decisiones y el contenido de sus reuniones estarán documentados en actas que tendrán el carácter de confidencial.

Dichas actas se redactarán con el máximo rigor y absoluta fidelidad con las actuaciones realizadas, haciendo siempre constar las fechas, los empleados o terceros con los que se mantienen entrevistas, tanto por estar directamente relacionados con los hechos denunciados en concepto de parte implicada o bien como espectadores o testigos.

Se conservarán los documentos que hubieran resultado relevantes para la investigación de los hechos denunciados. Igualmente se deberán conservar todos los datos de contacto de cualquier tercero con el que se hubiere mantenido una entrevista o que resultare relevante en el esclarecimiento de los hechos.

### **3) Finalización del expediente**

El Responsable de Compliance informará sobre las infracciones detectadas a la superioridad para que acuerde la adopción de las medidas laborales disciplinarias o de otro orden que entienda necesarias.

Dicha comunicación se realizará:

- a) En los casos más graves: a la Junta Directiva.
- b) En los demás casos: al Comité de Dirección.

Si se tratara de delitos denunciados de oficio, Cooperación Internacional interpondrá la denuncia o querrela ante las autoridades.

Se firmará un acta y se dará por cerrado el expediente interno, que se archivará convenientemente. En el expediente se deberán incluir las medidas adoptadas tras la investigación y se deberá notificar el resultado al denunciante.

### **PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS**

El Responsable de Compliance garantizará que nunca se tomarán represalias contra cualquier persona que de buena fe ponga en su conocimiento la comisión de un hecho delictivo, colabore en su investigación o ayude a resolverla.

Esta garantía no alcanza a quien actúa de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas.

Contra estas conductas, el Responsable de Compliance propondrá a la Junta Directiva las medidas legales o disciplinarias que procedan, que serán proporcionales al mal que se quería hacer.

En el caso de que sea un voluntario, será apartado inmediatamente de cualquier actividad y se le impedirá el acceso a cualquier actividad futura con Cooperación Internacional.

### **TRATAMIENTO DE DATOS**

Los datos personales que se proporcionen a través del Canal de Denuncias serán tratados por COOPERACIÓN INTERNACIONAL exclusivamente para la gestión de la comunicación recibida, así como para la realización de cuantas actuaciones e investigaciones se consideren necesarias para aclarar y resolver la denuncia recibida.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL se compromete a tratar la información que se reciba de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades reguladas en este capítulo. El acceso a los datos contenidos en estos sistemas quedará limitado exclusivamente al Responsable de Compliance, salvo las excepciones previstas en el apartado sobre Confidencialidad (adopción de medidas disciplinarias o comisión de ilícitos administrativos o penales)

Para ello adoptará las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, todo ello en cumplimiento de la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal que se encuentre vigente.

Los datos de quien formule la comunicación deberán conservarse en el sistema únicamente durante el tiempo imprescindible para la averiguación de los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos deberá procederse a su supresión del sistema. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación podrán seguir siendo tratados en un entorno distinto.