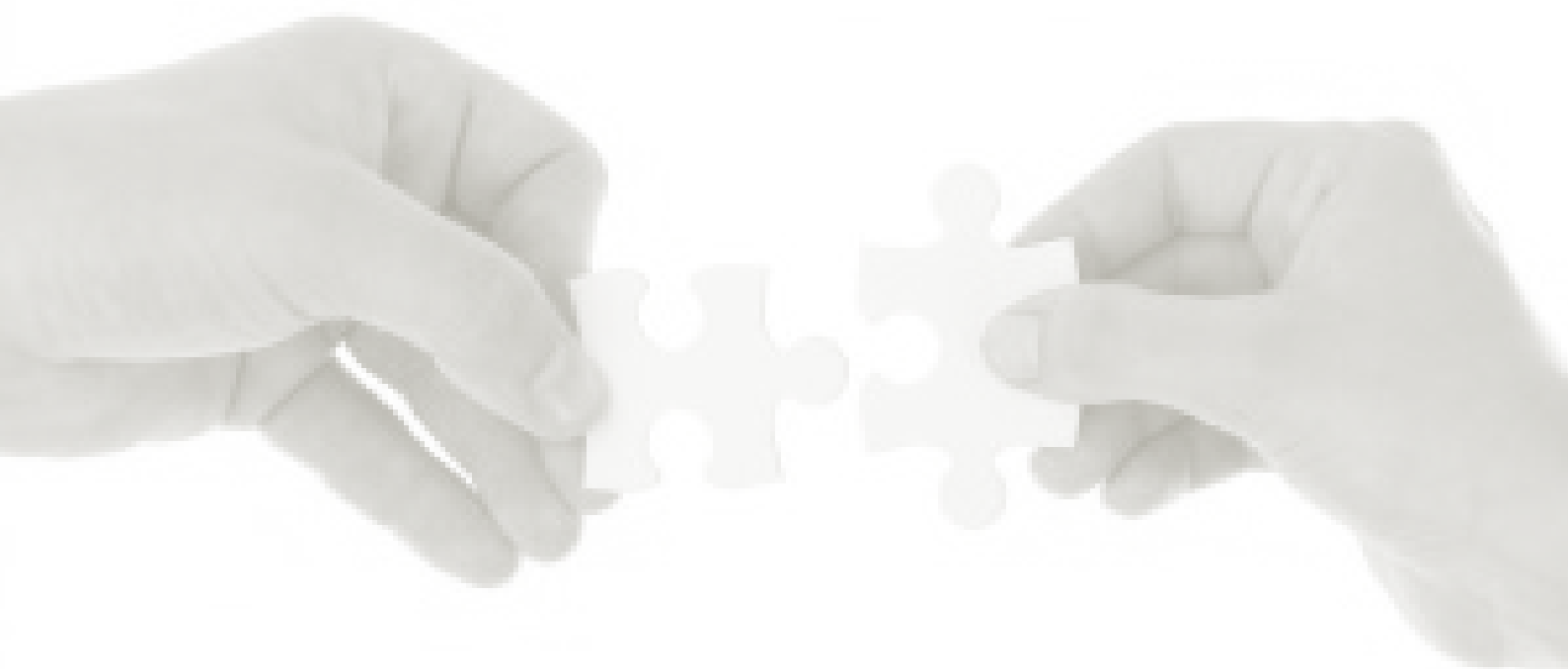




CANAL DE COMUNICACIÓN Y MEJORA



**CÁRITAS DIOCESANA
DE SALAMANCA**

1. INTRODUCCIÓN

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
VALORES.....	3
OBLIGADO CUMPLIMIENTO.....	3
2. CARACTERÍSTICAS Y USO DEL CANAL	4
➤ CARACTERÍSTICAS GENERALES	4
➤ SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4
➤ INCIDENCIAS Y DENUNCIAS	5
➤ QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
3. INFORMACIÓN SOBRE EL CANAL	6
➤ DIRECCIÓN.....	6
➤ RESPONSABLE DEL CANAL.....	6
4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y DENUNCIAS.....	7
➤ COMUNICACIÓN DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA.....	7
➤ CONTENIDO MÍNIMO DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA	7
➤ TRAMITACIÓN DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA	8
➤ PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE.....	9

1. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Atendiendo a lo establecido en el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CÁRITAS DIOCESANA DE SALAMANCA (en adelante, CÁRITAS SALAMANCA), así como en el resto de normativas internas de CÁRITAS SALAMANCA, se crea un canal de incidencias e información –de carácter tanto interno como externo- con objeto de atender quejas, sugerencias, incidencias, solicitud de información, así como la resolución de dudas sobre el funcionamiento de CÁRITAS SALAMANCA y sobre las normas que rigen dicho funcionamiento.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este canal está abierto a todos los trabajadores, colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA sea cual fuere la modalidad de contratación de éstos o su relación con CÁRITAS SALAMANCA y, en general, a cualquier persona dentro del entorno de CÁRITAS SALAMANCA y para la sociedad en general.

VALORES

La presente Política Interna por la que se crea un *Canal de incidencias e información* de CÁRITAS SALAMANCA se basa en:

- El comportamiento ético y conforme a la ley propia de CÁRITAS SALAMANCA.
- La búsqueda constante de CÁRITAS SALAMANCA para mantener su identidad y sus valores.
- La *tolerancia cero* de CÁRITAS SALAMANCA a cualquier abuso, incidencia o actuación contraria a los principios de la institución.

OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Todos los empleados y colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA están obligados a conocer esta normativa y a acatarla en base a lo previsto en el artículo 20.3 del Estatuto de los Trabajadores (*Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*) así como a su cumplimiento, con respeto a los valores y principios que contiene y a seguir las pautas de comportamiento que establece.

El incumplimiento de las previsiones de esta *Política Interna* podrá dar lugar a la comisión de las infracciones previstas en la normativa legal, laboral o en esta misma normativa interna. CÁRITAS SALAMANCA pondrá los medios necesarios para cumplir y hacer cumplir por los destinatarios del mismo lo previsto en esta normativa interna.

2. CARACTERÍSTICAS Y USO DEL CANAL

> CARACTERÍSTICAS GENERALES

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto al efecto en el Código de conducta de CÁRITAS SALAMANCA, se establece la creación de un Canal de Mejora, que permite a los empleados, colaboradores, usuarios y a la sociedad en general comunicarse con CÁRITAS SALAMANCA de forma confidencial con objeto de mejorar la actividad de CARITAS SALAMANCA.

Los objetivos del canal de incidencias e información son:

- Canalizar las solicitudes de información de empleados, voluntarios, proveedores y colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA respecto al cumplimiento del Código de conducta y demás normativas internas
- Recibir información sobre incidencias acontecidas en la actividad de CÁRITAS SALAMANCA con el fin de dar traslado a los responsables oportunos. Estas incidencias pueden versar—a modo enunciativo no limitativo- en:
 - o pérdida o extravío de documentación u otros bienes de miembros, empleados, colaboradores, usuarios y en general a cualquier persona en el entorno de CÁRITAS SALAMANCA
 - o actitudes indecorosas o lesivas para la imagen de CÁRITAS SALAMANCA o para cualesquiera de sus miembros, empleados, colaboradores, usuarios y en general a cualquier persona en el entorno de CÁRITAS SALAMANCA
 - o actitudes contrarias a los principios éticos y a las normativas internas
 - o irregularidades de trascendencia financieras y contables
- Sugerencias y mejoras de organización, atención

> SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El canal de incidencias e información podrá ofrecer información—a modo enunciativo no limitativo- sobre

- Cuestiones relativas al cumplimiento de las obligaciones derivadas del código de conducta y normativas internas.
- Resolución de dudas respecto del cumplimiento de las normas y leyes que afecten a la actividad de CÁRITAS SALAMANCA, en especial en lo relativo al tratamiento de información personal y a la recaudación de fondos económicos.
- Cualquier otra información relacionada con el desarrollo de las actividades de CÁRITAS SALAMANCA.

Las informaciones relativas a la prestación de otros servicios no serán resueltas por el canal de incidencias e información y deberán dirigirse a canal@caritasalamanca.org.

➤ **INCIDENCIAS Y DENUNCIAS**

El uso del canal para la comunicación de incidencias, denuncias,.. se registrará por el procedimiento descrito en este documento. Se entienden por incidencias o denuncias–a modo enunciativo no limitativo- aquellas que versen sobre:

- Pérdida, extravío o deterioro de documentación u otros bienes de empleados, voluntarios, beneficiarios o participantes
 - Extravío de documentos como, por ejemplo, fichas de empleados, documentación clínica o cualquier otra información incorporada en los ficheros de CÁRITAS SALAMANCA.
 - Cualquier otro extravío o deterioro de documentos o bienes institucionales o personales.
- Actitudes indecorosas o lesivas para la imagen de CÁRITAS SALAMANCA o para cualesquiera de sus beneficiarios o participantes
 - denuncias sobre comportamientos indecorosos por parte de miembros, empleados o colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA sean estas derivadas de un comportamiento impropio, abuso de alcohol o drogas, de tipo sexual, acoso o similares
 - denuncias sobre mal uso de la imagen de CÁRITAS SALAMANCA como institución
 - denuncias sobre el uso de imágenes no autorizadas de propiedades, bienes, actividades o eventos de CÁRITAS SALAMANCA o de cualesquiera de usuarios, empleados o colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA
- Actitudes contrarias a los principios éticos y a las normativas internas
 - denuncias sobre cualquier actitud que pudiera entenderse contraria al espíritu del Código De conducta o a cualquiera de las normativas internas que la desarrollan.
 - Denuncias sobre acciones claramente contrarias a lo establecido en las normativas internas
- irregularidades de trascendencia financiera y contables

➤ **SUGERENCIAS**

El canal de incidencias e información quedará abierto a empleados, colaboradores, usuarios, voluntarios y en general a cualquier persona en el entorno de CÁRITAS SALAMANCA para comunicar sugerencias con objeto de que estas sean tenidas en cuenta y estudiadas por los órganos oportunos.

3. INFORMACIÓN SOBRE EL CANAL

➤ DIRECCIÓN

Para canalizar las incidencias, denuncias y solicitudes de información, se ha habilitado la dirección de correo electrónico: canal@caritasalamanca.org

Se habitará una apartado web para la canalizar las incidencias, denuncias y solicitudes de información a través de direcciones postales, buzones físicos o cualesquiera otros medios similares.

➤ RESPONSABLE DEL CANAL

Se designa como responsable del Canal de información y denuncias a la persona que ejerce la labor de Responsable de Cumplimiento.

No obstante lo anterior, por acuerdo del Comité de Cumplimiento podrá designarse persona distinta si bien estará sujeto a las normas y procedimientos establecidos en este documento.

4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y DENUNCIAS

➤ COMUNICACIÓN DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA

La comunicación con la solicitud de información o la solicitud para la apertura de incidencia o denuncia o para la presentación de quejas o sugerencias se realizará a través de correo electrónico habilitado o, en su caso de otros medios físicos o telemáticos puestos a disposición de empleados, colaboradores, usuarios, voluntarios y en general a cualquier persona en el entorno de CÁRITAS SALAMANCA.

Las incidencias, denuncias o solicitudes serán recibidas por la persona Responsable de Cumplimiento de CÁRITAS SALAMANCA, quien tomará la decisión de trasladar cada cuestión a los responsables oportunos y, en todo caso, periódicamente al Comité de Cumplimiento, respetando las normas establecidas en esta política interna.

➤ CONTENIDO MÍNIMO DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA

El escrito de solicitud de apertura de incidencia o denuncia no estará sometido a modelo preestablecido, aunque si deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificación del denunciante, con indicación de su relación con CÁRITAS SALAMANCA.
- En caso de denuncia:
 - Irregularidad denunciada,
 - Exposición clara y detallada de los hechos
 - Mención detallada de las circunstancias de la misma (información sobre fechas, horas, lugares así como cualquier información que pueda ser útil) y acompañando, en la medida de lo posible, soporte documental.
 - Identificación de los responsables directos de la irregularidad, en caso de ser conocidos.
- En caso de incidencia:
 - información de la incidencia que quiere ponerse en conocimiento
 - información sobre fechas, horas, lugares así como cualquier información que pueda ser útil para la resolución de la incidencia

Las denuncias recibidas deben contener los datos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de los hechos denunciados.

➤ **TRAMITACIÓN DE LA INCIDENCIA O DENUNCIA**

El Responsable de Cumplimiento de CÁRITAS SALAMANCA, como destinatario de las denuncias, conocerá y documentará las denuncias recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que estime más oportuno. Las denuncias que se refieran a otras cuestiones fuera del ámbito de este procedimiento serán remitidas a los responsables que procedan conforme a su contenido. Sus principales funciones en relación con esta materia serán:

- Conocer y tramitar las denuncias recibidas
- Conocer el proceso de implantación del Canal de Denuncias
- Realizar el seguimiento respecto al funcionamiento del mismo
- Gestionar administrativamente el Canal de Denuncias.
- Llevar el control, registro y archivo de las denuncias recibidas y dar traslado al Comité de Cumplimiento de aquéllas que cumplan con las normas de funcionamiento del Canal.
- Anualmente, elaborará un informe cuyo destinatario será el Comité de Cumplimiento y en el que se plasme la actividad del Canal, así como el resultado final de las denuncias efectuadas
- Actuará como instructor de las denuncias. No obstante, en caso de no ostentar una posición de parcialidad (bien por ser parte interesada o por otro motivo), el Comité de Cumplimiento se podrá encargar parte de la investigación de los hechos o actuaciones denunciados.

Cada incidencia o denuncia implicará la apertura de un expediente en el que el Responsable de Cumplimiento de CÁRITAS SALAMANCA será encargado de aportar toda la información necesaria. El Comité de Cumplimiento de CÁRITAS SALAMANCA será el órgano encargado, tras el análisis de la información aportada por el Responsable de Cumplimiento de CÁRITAS SALAMANCA de adoptar la decisión oportuna en base a lo establecido en el Código De conducta y en las normativas internas.



➤ **PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE**

Sin perjuicio de los derechos que correspondan a los denunciados conforme a la normativa vigente, CÁRITAS SALAMANCA garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, así como que no habrá represalias por haber denunciado irregularidades ni por haber participado en el procedimiento de investigación.