

**SISTEMA DE CANAL DE DENUNCIAS EN  
MATERIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO  
FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE NAVARRA**



## ÍNDICE

**1.- INTRODUCCIÓN**

**2.- SISTEMA DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS**

**3.- RECEPCIÓN DE DENUNCIAS: OBLIGACIÓN DE INFORMAR**

**4.- DETERMINACIÓN DE LA IMPORTANCIA Y TIPO DE DENUNCIA**

**5.- INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA**

**6.- INFORME DE CONCLUSIONES**

**7.- RESOLUCIÓN**

**8.- COMUNICACIÓN AL DENUNCIANTE Y BLOQUEO DE DATOS**

**9.- COMUNICACIÓN AL DENUNCIADO**

**10.- PLAZO DE DURACIÓN**

## ***1.- Introducción***

Para garantizar la máxima flexibilidad y potenciar su eficacia, las denuncias u observaciones sobre sobre posible conductas irregulares acontecidas **en la Fundación Banco de Alimentos de Navarra (en adelante, la “Fundación” o “BAN”)**, podrán cursarse a través del canal de denuncias del que dispone el BAN.

Concretamente, dicho canal de denuncias estará abierto al público en general a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

***Buzón de correo electrónico:*** [cumplimiento@bancoalimentosnavarra.org](mailto:cumplimiento@bancoalimentosnavarra.org)

De esta forma, deberá comunicarse a través del canal de denuncias de la Fundación aquella información y documentación de la que se disponga y que guarde relación con la prevención y respuesta ante eventuales conductas constitutivas de delito o de cualquier incumplimiento normativo. El buzón del canal de denuncias del BAN será público y se pondrá a disposición de todos los grupos de interés que tenga relación con la Fundación (voluntarios, empleados, miembros del Patronato, proveedores...) y del público en general, debiendo la Fundación dar publicidad y difusión suficiente del mismo a través del Tablón de Anuncios colocado en sus instalaciones, así como de su propia página web.

## ***2.- Sistema de Gestión del Canal de Denuncias***

El Sistema de Gestión del Canal de Denuncias (en adelante, “**SGCD**”) se compone de una base de datos en la que quedan registradas todas las denuncias recibidas, asignando un código a cada una de ellas y haciendo constar la fecha de recepción de las mismas, la información contenida, la fecha de respuesta, así como cualquier decisión y/o acción posterior que se adopte en relación con las denuncias, configurándose como la herramienta que utilizará el órgano competente de tramitar la denuncia para ordenar y documentar el desarrollo de sus cometidos. En cualquier caso, el sistema dispondrá de un nivel de protección de seguridad alto.

### ***3.- Recepción de denuncias: Obligación de informar***

Cuando se tenga constancia de cualquier dato o indicio de que puede haberse cometido o pueda cometerse un delito o irregularidad en el ámbito de las actividades del BAN, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento del BAN, utilizando para ello el canal de denuncias de la Fundación:

- Se promoverá que la comunicación sea formulada **nominalmente** mediante la identificación del comunicante, garantizando siempre su confidencialidad, no pudiendo ser comunicada sin su consentimiento, sin perjuicio de posibles comunicaciones de datos personales del denunciante a las autoridades judiciales o administrativas y siempre que éstos fueren requeridos a consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia, dando cumplimiento, en todo caso, a la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Las denuncias o comunicaciones recibidas de forma anónima también serán tomadas en consideración, debiendo ser valoradas en cada caso concreto.

En cualquier caso, la Fundación se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria, ni acción legal contra el denunciante de buena fe. Asimismo, la Fundación se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier miembro de la organización o tercero que tome represalias contra un denunciante de buena fe.

#### 4.- *Determinación de la importancia y tipo de denuncia*

A través de presente apartado, se determinan todos los procedimientos y normas de actuación a seguir en relación con las comunicaciones que se reciban a través del canal de denuncias del BAN:

- **Órgano competente de tramitar la denuncia:** El destinatario principal de las denuncias que se refieran a ilícitos penales o cualquier incumplimiento normativo de otra naturaleza será el *Compliance Officer* de la Fundación.

Asimismo, tendrá acceso al canal de denuncias de la Fundación **otra persona especialmente designada por el Patronato** encargada de verificar que las denuncias recibidas no afectan directa o indirectamente al *Compliance Officer* y que, por tanto, éste puede ser competente para iniciar el procedimiento de tramitación de la denuncia sin incurrir en una situación de conflicto de interés. En caso de que el *Compliance Officer* incurra en un posible conflicto de interés, dicha persona designada por el Patronato, en el plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la denuncia, instará al *Compliance Officer* para que se abstenga de abordar la denuncia en cuestión, poniendo dicho requerimiento en conocimiento del Patronato.

Igualmente, será tal persona designada por el Patronato, en sustitución del *Compliance Officer*, el órgano competente, en tal caso, para iniciar o continuar el procedimiento de tramitación de la denuncia recibida.

- **Evaluación de la denuncia:**

Una vez confirmada la competencia del órgano que debe conocer de la denuncia recibida, dicho órgano iniciará el procedimiento de tramitación de la misma determinando, en primer lugar, si el contenido de la misma está relacionada con:

- Infracciones relativas al Código Ético de la Fundación.
- Comisión de irregularidades de naturaleza penal, de las que pudiera ser imputado penalmente el BAN.
- Infracciones o irregularidades de naturaleza financiera o de auditoría.

Todas estas circunstancias conllevarán necesariamente la apertura de un expediente de instrucción.

➤ **Envío de comunicación sobre la recepción de la denuncia:**

A fin de informar acerca de la recogida y tratamiento de los datos personales al denunciante, así como de facilitarle el correspondiente acuse de recibo, una vez recibida la denuncia y determinada la importancia de la misma, el órgano competente de tramitar la denuncia procederá a remitirle alguna de las siguientes comunicaciones:

- Si la denuncia es considerada como **no pertinente**, improcedente o no relacionada con los fines del Modelo de Cumplimiento Normativo de la Fundación, se enviará al denunciante una comunicación mediante la que se le indique la citada resolución.
- Si se considera que la misma, a pesar de versar sobre las materias objeto del Modelo de Cumplimiento Normativo de la Fundación, resulta **aconsejable** redirigirla a otras instancias del BAN o a determinadas autoridades públicas, se enviará al denunciante una comunicación al respecto con el fin de informarle del destino sugerido de su comunicación.
- Cuando la denuncia sea considerada como pertinente pero su **contenido sea insuficiente, incompleto**, o no proporcione el

detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente, se remitirá una comunicación informándole sobre la aceptación de la comunicación o denuncia y solicitando la **información adicional** que sea procedente, así como su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y la comunicación de su identidad a los órganos encargados de tramitar el correspondiente expediente.

- Cuando la denuncia sea **pertinente y la información o documentación facilitada sea suficiente** para el inicio de la correspondiente instrucción del expediente, se procederá a remitir una comunicación, notificándole la instrucción del expediente, así como su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.

En caso de que el denunciante proporcione datos de un tercero que no sea el denunciado (testigos, por ejemplo), se deberá informar a dicho tercero del tratamiento de sus datos y de la procedencia de los mismos, solicitando su consentimiento para dicho tratamiento.

Para ello se enviará al tercero una comunicación dentro de los tres meses siguientes a la recepción de sus datos personales.

**Aquellos motivos para archivar el expediente o para incoarlo, serán documentados por el órgano competente de tramitar la denuncia, quien velará porque dicho documento quede registrado en el SGCD.**

Cuando lo estime oportuno, tomará las medidas necesarias para prevenir y evitar posibles represalias contra el denunciante.

➤ **Instrucción del Expediente:**

La instrucción se producirá una vez haya sido admitida a trámite la denuncia, se haya comunicado tal circunstancia al denunciante y se haya incoado el expediente correspondiente. La instrucción del expediente abarcará las siguientes actuaciones:

❖ **Emisión del Informe sobre la denuncia**

El órgano competente de tramitar la denuncia será el encargado de confeccionar un **Informe sobre la denuncia**, que deberá contener los siguientes extremos:

- Información descriptiva de la denuncia, con expresión de su Número de Identificación de Denuncia y su fecha de recepción.
  - Datos aportados en la denuncia, con la discriminación de los datos objetivos y los datos subjetivos.
  - Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del denunciante.
  - Análisis de la información y la integración de la misma con expresión de las hipótesis más probables y la de mayor riesgo.
  - Medidas propuestas o ya realizadas.
  - Propuesta de actuación.
- a) Si el órgano competente de tramitar la denuncia considera que finalmente el contenido de la misma es materialmente irrelevante, no es significativa, o que no aporta pruebas suficientes, se darán las instrucciones pertinentes para que sean eliminados inmediatamente del SGCD todos los datos relacionados con la misma, y se procederá al cierre de procedimiento, con la consiguiente comunicación al denunciante.
- b) En caso contrario, él órgano competente de tramitar la denuncia **trasladará el Informe sobre la denuncia al Patronato** para que éste



tenga conocimiento temprano de la misma, el cual autorizará o denegará el inicio de la investigación. Asimismo, el Patronato podrá designar a otra u otras personas que se encargarán de la investigación de los hechos denunciados y que auxiliarán al órgano competente de tramitar la denuncia.

En aquellos casos en los que la persona denunciada sea un miembro del Patronato, se considerará que dicho patrono incurre en una situación de conflicto de interés, por lo que no podrá intervenir en la deliberación del caso denunciado, ni en la adopción del acuerdo del Patronato por el que se autorice o deniegue la investigación de los hechos denunciados.

#### ***5.- Investigación de la denuncia***

Una vez el órgano competente de tramitar la denuncia haya sido autorizado por el Patronato para iniciar la investigación, dicho órgano abrirá la correspondiente investigación para obtener los elementos probatorios suficientes que permitan su resolución y la confección del correspondiente **Informe de investigación**.

La investigación podrá ser:

- Interna.
- Externa.
- Mixta.

En todos los casos se deberá velar por la independencia y confidencialidad de la investigación, tanto en el fondo como en la forma. Para llevar a cabo la investigación de la denuncia se podrán entrevistar a cuantas personas se consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva, debiendo mantener, en todo caso, una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada, cuyo derecho a la presunción de inocencia quedará completamente garantizado.

## **Comunicación de datos de carácter personal**

En todos los casos en los que se comuniquen datos de carácter personal, deberá cumplirse con lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos personales.

### **6.- Informe de conclusiones**

En caso de que la veracidad o falta de veracidad de los hechos denunciados resulte contrastada, el órgano competente de tramitar la denuncia emitirá un **Informe de conclusiones** que será elevado al Patronato, **anexando al mismo el Informe sobre la denuncia y el propio Informe de Investigación**. Asimismo, el Informe de conclusiones será notificado al denunciante, siempre que la denuncia no hubiera sido anónima.

- Todos los documentos mencionados anteriormente tendrán que aparecer registrados en el SGCD.
- El **Informe de conclusiones** propondrá las medidas disciplinarias que considere adecuadas.

### **7.- Resolución**

Una vez finalizada la investigación, serán los miembros del Patronato quienes deben adoptar las decisiones pertinentes respecto del caso denunciado, pudiendo imponer las posibles sanciones y medidas disciplinarias que correspondan o bien, el archivo de la denuncia, si los hechos no han quedado contrastados o estos no pueden ser calificados como una infracción normativa. Para ello, el Patronato deberá haber recibido los siguientes documentos por parte del órgano competente de tramitar la denuncia:

- El Informe de la denuncia.
- El Informe de Investigación.
- El Informe de conclusiones.

En aquellos casos en los que la persona denunciada sea un miembro del Patronato, se considerará que dicho patrono incurre en una situación de conflicto de interés, por lo que quedará obligado a abstenerse de la resolución de la denuncia, no pudiendo asistir a la reunión del Patronato en la que se delibere sobre el caso denunciado y se acuerde sobre el archivo de la denuncia o bien, las posibles sanciones y medidas disciplinarias que corresponda imponer.

El órgano competente de tramitar la denuncia deberá ser informado de las acciones acordadas, a fin de que las mismas sean documentadas y registradas en el SGCD. En caso de que los hechos denunciados sean constitutivos de delito, el órgano competente de tramitar la denuncia **deberá poner tales hechos en conocimiento de las autoridades públicas.**

En caso de que las medidas acordadas afecten a empleados y voluntarios, el órgano competente de tramitar la denuncia tendrá el deber de informar al área de Servicios General y de Operaciones de la Fundación para su adecuada ejecución dentro del marco laboral y de voluntariado aplicable. Asimismo, **deberá elaborar un documento de recomendaciones encaminadas a mejorar los controles internos** que se hayan mostrado deficientes, y **trasladarlo al Patronato del BAN** para su valoración y ejecución.

#### ***8.- Comunicación al denunciante y bloqueo de datos***

La comunicación de la finalización de la instrucción y resolución de la denuncia al denunciante, se realizará por el órgano competente de tramitar la denuncia a través de carta, en la que deberá indicarse si se ha producido o no incumplimiento de las normas. De la misma forma, se bloquearán los registros obrantes en el SGCD relativos al expediente.

- La carta tendrá que ser remitida a la atención del denunciante mediante burofax remitido con acuse de recibo y certificado de texto.

- En caso de que las circunstancias del caso así lo motiven, el medio utilizado para remitir la comunicación al denunciante será la entrega en mano, en el propio centro de trabajo de la Fundación, con acuse de recibo.

#### ***9.- Comunicación de la resolución al denunciado***

Se realizará por el órgano competente de tramitar la denuncia, a través de carta formal, que podrá remitirse de forma complementaria a aquellas otras comunicaciones en las que se notifique al denunciado la adopción de las medidas contractuales, disciplinarias o judiciales oportunas.

- La carta será remitida a la atención del denunciado mediante burofax remitido con acuse de recibo y certificado de texto.
- Alternativamente, y si las circunstancias del caso así lo motivaran, el medio utilizado para remitir la comunicación al denunciado podrá ser la entrega en mano, en el propio centro de trabajo del BAN, con acuse de recibo.

El denunciado deberá ser informado acerca del tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido por la vigente normativa española sobre protección de datos personales.

#### ***10.- Plazo de duración***

El plazo máximo que deberá transcurrir desde la recepción de la denuncia hasta su resolución será de treinta (30) días naturales.

Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta al denunciante en este plazo por la que se le comunique el fin de la instrucción y la resolución de la denuncia, se informará al mismo de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.