

CANAL ÉTICO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El Canal Ético de FUNDHOS constituye un mecanismo interno seguro, accesible y confidencial destinado a la recepción, gestión y seguimiento de consultas, sugerencias, comunicaciones y denuncias relacionadas con posibles incumplimientos éticos, legales o de las políticas internas de la entidad.

Este sistema forma parte del marco interno de cumplimiento, protección y mejora continua de FUNDHOS y se articula de manera coordinada con el resto de políticas, protocolos y procedimientos internos de la entidad, especialmente en materia de ética, protección infantil, igualdad, prevención del acoso, conciliación y calidad organizativa.

El presente documento tiene como finalidad garantizar una gestión ética, objetiva, diligente y protectora de todas las comunicaciones recibidas.

2. FINALIDAD DEL CANAL ÉTICO

El Canal Ético tiene como finalidad:

- Facilitar un espacio seguro para comunicar consultas, preocupaciones, sugerencias o denuncias.
- Detectar incumplimientos éticos, legales o normativos.
- Proteger el bienestar, seguridad y dignidad de todas las personas vinculadas a FUNDHOS.
- Garantizar la protección y buen trato hacia niños, niñas y adolescentes.
- Facilitar orientación y consultas éticas preventivas ante posibles situaciones de incumplimiento, riesgo o duda de actuación.
- Promover una cultura de transparencia y responsabilidad.
- Impulsar la mejora continua institucional.

CANAL ÉTICO

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Canal Ético podrá ser utilizado por:

- Personal técnico.
- Personas voluntarias.
- Patronato.
- Personas en prácticas.
- Beneficiarios/as.
- Familias.
- Donantes.
- Proveedores.
- Entidades colaboradoras.
- Cualquier persona vinculada directa o indirectamente con FUNDHOS.

4. PRINCIPIOS RECTORES

La gestión del Canal Ético se regirá por los siguientes principios:

Accesibilidad

El canal será accesible y conocido por todos los grupos de interés.

Diligencia y eficiencia

FUNDHOS gestionará las comunicaciones recibidas con la máxima diligencia, celeridad y proporcionalidad, especialmente en aquellas situaciones que puedan afectar a niños, niñas y adolescentes (NNA).

Confidencialidad

Toda comunicación será tratada de forma confidencial y respetando la normativa vigente de protección de datos.

Buena fe

Las comunicaciones deberán realizarse de forma responsable y basada en hechos o sospechas razonables.

CANAL ÉTICO

Prohibición de represalias

FUNDHOS garantizará la ausencia de represalias contra cualquier persona que comunique información de buena fe.

Objetividad e imparcialidad

Toda actuación o investigación interna será desarrollada garantizando:

- presunción de inocencia,
- derecho de defensa,
- imparcialidad,
- ausencia de conflictos de interés.

Protección infantil prioritaria

Toda situación que pueda afectar a NNA tendrá carácter prioritario.

Interés superior del menor

En cualquier actuación que afecte a NNA prevalecerá el interés superior del menor frente a cualquier otro interés institucional, reputacional u organizativo.

5. TIPOS DE COMUNICACIONES

A través del Canal Ético podrán comunicarse:

- Incumplimientos del Código Ético.
 - Situaciones de acoso o discriminación.
 - Malas prácticas profesionales.
 - Vulneraciones de derechos.
 - Riesgos para la seguridad o dignidad de personas.
 - Conflictos de interés.
 - Incumplimientos normativos.
-
- Situaciones relacionadas con protección infantil.
 - Sospechas de violencia, abuso o maltrato hacia NNA.
 - Consultas éticas o dudas de actuación.
 - Propuestas de mejora.

CANAL ÉTICO

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones podrán realizarse mediante:

- Formulario web.
- Correo electrónico institucional.
- Reunión presencial.
- Comunicación directa a la Persona Delegada de Protección.
- Comunicación a la Comisión del Código de Conducta.

El canal deberá garantizar:

- accesibilidad,
- confidencialidad,
- seguridad,
- protección de datos,
- adaptación a menores cuando proceda.

7. DIFERENCIACIÓN DE CIRCUITOS DE ACTUACIÓN

Con el objetivo de garantizar una adecuada protección de la infancia y evitar situaciones de revictimización o investigaciones paralelas indebidas, FUNDHOS establece dos circuitos diferenciados de actuación.

CIRCUITO A - INCUMPLIMIENTOS ÉTICOS Y NORMATIVOS

Incluye:

- conflictos internos,
- incumplimientos éticos,
- acoso laboral,
- discriminación,
- conflictos de interés,
- malas prácticas profesionales,
- vulneraciones internas.

CANAL ÉTICO

Gestión

Estos casos serán gestionados por:

- Comisión del Código de Conducta.

Procedimiento

- Recepción.
- Registro.
- Valoración inicial.
- Investigación interna.
- Entrevistas.
- Informe final.
- Medidas correspondientes.

CIRCUITO B - PROTECCIÓN INFANTIL Y RIESGO HACIA NNA

Incluye:

- sospechas de violencia,
- maltrato,
- abuso,
- negligencia,
- desprotección,
- violencia digital,
- violencia sexual,
- situaciones de riesgo hacia NNA.

Gestión prioritaria

Estos casos serán gestionados prioritariamente por:

- Persona Delegada de Protección.
- Dirección, cuando proceda.

La Comisión del Código de Conducta podrá intervenir posteriormente respecto a responsabilidades internas derivadas de los hechos.

CANAL ÉTICO

8. ACTUACIÓN EN CASOS DE PROTECCIÓN INFANTIL

Principios específicos

Ante cualquier sospecha, revelación o comunicación relacionada con NNA:

- FUNDHOS priorizará la protección inmediata.
- No se realizarán investigaciones paralelas.
- Se evitará la revictimización.
- Se actuará con diligencia y rapidez.

Las actuaciones relacionadas con protección infantil se desarrollarán conforme al Protocolo de Protección y Buen Trato de FUNDHOS y al presente Canal Ético.

9. PLAZOS DE ACTUACIÓN

Casos ordinarios

Las comunicaciones ordinarias serán objeto de valoración inicial en un plazo máximo de 72 horas

Casos relacionados con infancia

Cuando la comunicación afecte a posibles situaciones de violencia o riesgo hacia NNA:

- la valoración inicial será prioritaria,
- se realizará con la máxima urgencia,
- y podrá efectuarse en menos de 24 horas cuando exista posible riesgo.

Situaciones de emergencia

Cuando exista:

- peligro inmediato,
- lesiones graves,
- riesgo actual para la integridad del menor,
- o indicios de delito grave,

FUNDHOS realizará comunicación urgente a:

CANAL ÉTICO

- 112,
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad,
- Servicios Sociales,
- autoridades competentes.

10. PROCEDIMIENTO GENERAL

10.1. Recepción y registro

Toda comunicación recibida a través del Canal Ético será registrada de forma segura y confidencial, incorporando:

- código identificativo,
- fecha de recepción,
- naturaleza de la comunicación,
- actuaciones realizadas,
- estado de seguimiento,
- y seguimiento posterior y cierre de las actuaciones realizadas.

10.2. Valoración inicial y determinación del circuito aplicable

Tras la recepción de la comunicación, se realizará una valoración inicial con el fin de determinar:

- la naturaleza de los hechos comunicados,
- el nivel de riesgo existente,
- y el circuito de actuación aplicable.

La valoración inicial determinará el circuito de actuación aplicable conforme a lo establecido en el apartado 7 del presente documento.

Circuito A - Incumplimientos éticos y normativos

Gestionado por la Comisión del Código de Conducta conforme al presente Canal Ético.

CANAL ÉTICO

Circuito B – Protección infantil y riesgo hacia NNA

Gestionado prioritariamente por la Persona Delegada de Protección conforme al Protocolo de Protección y Buen Trato de FUNDHOS.

10.3. Actuación en situaciones relacionadas con protección infantil

Cuando la comunicación esté relacionada con posibles situaciones de violencia, maltrato, abuso, negligencia o desprotección hacia NNA, FUNDHOS actuará conforme a los principios de:

- interés superior del menor,
- protección integral,
- diligencia debida,
- confidencialidad,
- y no revictimización.

En estos casos:

- se priorizará la protección inmediata del menor,
- podrán adoptarse medidas cautelares urgentes,
- y se realizará coordinación con los servicios públicos competentes cuando proceda.

Las actuaciones específicas de protección infantil se desarrollarán conforme al:

- Protocolo de Protección y Buen Trato,
- y a la Política de Protección y Buen Trato de FUNDHOS.

Limitaciones de la actuación interna en protección infantil

FUNDHOS no realizará investigaciones paralelas sobre posibles delitos o situaciones graves de violencia hacia NNA.

La actuación interna tendrá exclusivamente carácter:

- protector,
- preventivo,
- organizativo,

CANAL ÉTICO

- y cautelar.

La entidad se limitará a:

- recibir y registrar información,
- valorar inicialmente el nivel de riesgo,
- adoptar medidas de protección,
- y comunicar a las autoridades competentes cuando proceda.

La investigación de los hechos corresponderá exclusivamente a:

- Servicios Sociales,
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad,
- Fiscalía,
- y órganos judiciales competentes.

10.4. Investigación interna en incumplimientos éticos y normativos

Las investigaciones internas desarrolladas por la Comisión del Código de Conducta serán aplicables únicamente al Circuito A relativo a incumplimientos éticos y normativos internos.

Estas actuaciones podrán incluir:

- entrevistas,
- revisión documental,
- solicitud de información adicional,
- y valoración de posibles medidas organizativas o disciplinarias.

Durante todo el procedimiento se garantizarán:

- imparcialidad,
- confidencialidad,
- derecho de defensa,
- presunción de inocencia,
- y ausencia de conflictos de interés.

CANAL ÉTICO

10.5. Resolución y seguimiento

La Comisión del Código de Conducta emitirá, cuando proceda, un informe interno con:

- conclusiones,
- actuaciones realizadas,
- medidas propuestas,
- y recomendaciones de mejora.

En situaciones relacionadas con protección infantil, el seguimiento se realizará coordinadamente con la Persona Delegada de Protección y conforme al Protocolo de Protección y Buen Trato.

Plazo de resolución

La tramitación y resolución de los expedientes correspondientes al Circuito A se realizará en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la comunicación, salvo situaciones especialmente complejas debidamente justificadas.

Las actuaciones relacionadas con protección infantil y riesgo hacia NNA se registrarán prioritariamente por criterios de protección inmediata, diligencia debida y coordinación con las autoridades competentes, conforme al Protocolo de Protección y Buen Trato de FUNDHOS.

11. PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

FUNDHOS prohíbe cualquier represalia contra personas que comuniquen información de buena fe.

Se considerarán represalias:

- amenazas,
- trato desfavorable,
- discriminación,
- aislamiento,
- pérdida de funciones,
- intimidación.

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Toda la información recibida:

- será tratada de forma confidencial,
- se custodiará de forma segura,
- será accesible únicamente a personas autorizadas,
- y se gestionará conforme al RGPD y normativa aplicable.

13. NO REVICTIMIZACIÓN

FUNDHOS garantizará actuaciones orientadas a evitar la revictimización de NNA.

Se evitará:

- la repetición innecesaria de relatos,
- entrevistas múltiples,
- exposición pública,
- culpabilización,
- cuestionamiento del relato,
- difusión innecesaria de información.

14. COORDINACIÓN CON AUTORIDADES Y SERVICIOS EXTERNOS

FUNDHOS colaborará activamente con:

- Servicios Sociales,
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad,
- Fiscalía,
- centros educativos,
- servicios sanitarios,
- y demás organismos competentes.

La entidad priorizará siempre la protección y seguridad del menor.

CANAL ÉTICO

15. PERSONA DELEGADA DE PROTECCIÓN

FUNDHOS contará con una Persona Delegada de Protección designada por el Patronato.

Funciones

- Recepción de comunicaciones relacionadas con NNA.
- Activación del protocolo de protección.
- Valoración inicial de riesgo.
- Coordinación con servicios públicos.
- Seguimiento de medidas de protección.
- Asesoramiento al equipo.
- Promoción de formación preventiva.

16. COMISIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La Comisión del Código de Conducta será responsable de:

- gestionar el Canal Ético,
- impulsar investigaciones internas,
- interpretar el Código Ético,
- resolver consultas,
- promover acciones formativas,
- supervisar el cumplimiento del sistema ético.

En situaciones relacionadas con protección infantil actuará coordinadamente con la Persona Delegada de Protección.

17. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Canal Ético será evaluado anualmente.

La evaluación incluirá:

- número de comunicaciones,

CANAL ÉTICO

- tiempos de respuesta,
- incidencias relacionadas con protección infantil,
- medidas adoptadas,
- formación realizada,
- propuestas de mejora.

18. ENTRADA EN VIGOR

El presente documento entrará en vigor tras su aprobación por el Patronato de FUNDHOS.

Será de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación.

FUNDHOS

Más de 600 años construyendo futuro.