



POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES



SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)

**El presente documento ha sido aprobado por el Patronato de la
Fundación en Reunión Ordinaria 01/23 celebrada el 07 de junio de
2023**

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)

1. FINALIDAD.

El objetivo de esta política es establecer un SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN, como cauce preferente para la gestión de consultas y reclamaciones que permita identificar conductas presuntamente irregulares en el ámbito de la Fundación FUNDAZ PAIXENA (FFP), y consecuentemente áreas de mejora en la gestión interna.

Se entiende como "reclamación" la manifestación de un estado presuntamente ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción u omisión llevada a cabo en FFP.

Quedan excluidos de este procedimiento todos los supuestos que ya disponen de canales y procedimientos propios de reclamación o recursos legales, como los temas laborales, disciplinarios y otros.

2. NORMATIVA DE REFERENCIA.

A) Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

3. ÁMBITO PERSONAL DE ACTUACIÓN.

El que establece en el Art. 3 de la normativa de referencia A).

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

- **Accesibilidad:** Facilitando el uso y procedimientos establecidos para tramitar una reclamación.
- **Transparencia:** Dando la mayor difusión posible de la existencia de los procedimientos y mecanismos para hacerla efectiva.
- **Buena fe:** Entendiendo que, en principio, todas las reclamaciones efectuadas cumplen el criterio de buena fe y son respetuosas en su contenido y forma.

Al objeto de poder disponer de toda la información necesaria, de conocer en la mayor medida posible las circunstancias en que se han producido los hechos objeto de la reclamación, y la relación del reclamante con la situación producida, que permitan efectuar una valoración objetiva de los hechos, y hacer llegar al interesado la respuesta adecuada, se consideran poco aconsejables las reclamaciones anónimas.

- **Confidencialidad:** Diseñando, estableciendo y gestionando de forma segura un sistema que garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación; así como la de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación del procedimiento, y la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

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 reclamación. Dicha cesión de datos, en su caso, se realizará siempre dando cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

- **Seguridad:** Garantizando una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones.

FFP se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno de la Fundación que tome represalias contra el emisor de una denuncia de buena fe.

- **Objetividad e imparcialidad:** Una vez recibida la reclamación, se garantiza el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

- **Eficiencia:** La tramitación de las reclamaciones deberá realizarse a la mayor brevedad posible. No obstante, FFP se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- A) Solicitudes de datos de carácter confidencial (Datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas).
- B) Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas en su contenido o en 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 de los motivos de la desestimación. FFP se reserva en estos casos el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.
- C) Si alguna de las reclamaciones planteadas por los interesados estuviera siendo objeto de algún otro procedimiento judicial o administrativo, informando del hecho al interesado sin aportar información alguna.

5. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII).

5.1. RESPONSABILIDAD.

Se designa al responsable del Órgano de Gestión de la FFP (ROG) como encargado de la implantación y gestión del Sistema Interno de Información para la tramitación de consultas y reclamaciones, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras; y será responsable del tratamiento de los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

Podrá inhibirse de sus funciones en caso de conflicto de intereses, quedando su resolución en manos de dos patronos elegidos entre los que en el momento conformen el Patronato de la Fundación.

5.2. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN.

El canal interno deberá permitir realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, o de las dos formas. La información se podrá realizar bien por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado al efecto, o verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz. A solicitud del informante, también

podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días a partir de la fecha de solicitud.

5.2.1. Acceso por vía electrónica.

- En el menú de la página web de FFP (www.fundazpaixena.org) se dispondrá de una pestaña bajo el título “Gestión de consultas y reclamaciones”.
- Accediendo a la misma se podrá abrir un formulario, clasificado como “RESERVADO” para ser cumplimentado por quien formula la consulta o reclamación, tras lo cual, pulsando la casilla “Enviar” el documento será remitido automáticamente a FFP y recibido por el responsable de la Secretaría del órgano de gestión.
- Recibido el documento en la Entidad, por el responsable de la Secretaría se procederá a su registro, cumplimentando los datos de la “Hoja de Registros de Consultas y Reclamaciones” según modelo que se recoge en el **ANEXO 1** a esta norma, y se archivará una copia de la misma, en un fichero informático protegido, en el que se incluirá igualmente la respuesta formulada a la misma.

La consulta o reclamación recibida se archivará con la denominación del código de registro asignado exclusivamente, y la respuesta con el mismo código añadiendo una “R al final del mismo.

- Una vez registrada la entrada de la consulta o reclamación, por la Secretaría se hará entrega de la misma al responsable del Órgano de Gestión de FFP.
- Análisis y resolución.

A) Solicitudes de información u otras cuestiones. Consultas.

- Por el ROG se dispondrá la remisión por la Secretaría de la solicitud de información correspondiente al órgano de la estructura de FFP que proceda en función de su naturaleza.
- Recibida la información, y tras su conformidad, el ROG dispondrá que por la Secretaría se haga llegar la respuesta correspondiente al interesado,

B) Reclamaciones.

- Por el ROG se designará a la persona encargada de llevar a cabo la investigación pertinente, para lo cual podrá entrevistar a cuantas personas considere de relevancia para tomar una decisión objetiva.
- El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta reclamada.
- Una vez llevada a cabo la investigación, el responsable de efectuarla redactará, y remitirá al ROG, un informe que incluya los siguientes extremos

- a) Fecha de recepción.
- b) Código de identificación.

- c) Contenido de la reclamación.
- d) Actuaciones desarrolladas.
- e) Conclusiones
- f) Medidas adoptadas.
- g) Fecha de cierre.

- Recibida la información, y tras su conformidad, el ROG dispondrá que por la Secretaría se haga llegar la respuesta correspondiente al interesado si estuviera identificado y hubiera aportado sus datos de contacto. En caso contrario, se procederá directamente al archivo del expediente
- En virtud del informe redactado, se podrán imponer las medidas disciplinarias y sanciones que se consideren pertinentes. En los casos en que pudieran ser constitutivas de delito, se dará traslado a las autoridades pertinentes.
- La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciéndose un plazo máximo de treinta (30) días para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar la respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

5.2.2. Acceso por correo postal.

Se dirigirán a la siguiente dirección:

FUNDACIÓN FUNDAZ PAIXENA
Departamento de consultas y reclamaciones
C/ Un americano en París nº 65
(50019) ZARAGOZA

Recibida la comunicación postal, al documento se le dará el mismo tratamiento que el establecido para el acceso por vía electrónica.

5.2.3. Presencial.

Si el reclamante deseara efectuar su reclamación personalmente, podrá solicitar una cita previa utilizando el formulario que se menciona en el apartado 5.2.1. o, por correo postal como se indica en el apartado 5.2.2.

Deberá dejarse constancia documental de sus datos (si no tuviera carácter anónimo) y de las manifestaciones que efectúe en su comparecencia, por alguno de los siguientes procedimientos:

- a) mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- b) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

El proceso de gestión será similar al indicado en el apartado 5.2.1.

5.2.4. Telefónica o por mensajería de voz.

Si el reclamante deseara emplear la vía telefónica o el mensaje de voz, en caso de que hubiera una vía específica activada a tal fin, deberá dirigirse al teléfono que en su caso se haya habilitado.

Del contenido de la reclamación debe dejarse constancia documental como se indica en el apartado 5.2.3., siendo similar, igualmente, el proceso de gestión.

Zaragoza a 07 de junio de 2023

El Presidente

Rogelio Altisent Trota


FUNDACIÓN FUNDAZ PAIXENA
C/ Un Americano en París nº 65
Tel: 976 95 80 80
50019 ZARAGOZA

RELACIÓN DE ANEXOS

- Hoja de registro de consultas y reclamaciones.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

