

El Banco de Alimentos de GUIPUZCOA (BAG, en adelante), a fin de mantener su transparencia y valores, establece el presente CANAL DE DENUNCIAS para detectar conductas irregulares en la organización de forma que se puedan corregir y evitar riesgos y perjuicios.

Este canal está a disposición de todos los grupos y personas que puedan relacionarse con el BAG.

No podrán realizarse denuncias relativas a la actividad de otras entidades o instituciones, sea cual sea la relación de éstas con el BAG (Caso que se realicen, se comunicará su improcedencia al denunciante, en el caso de que aporte sus datos personales)

El Canal de Denuncias no es una herramienta de consulta ni deberá usarse para enviar comentarios o sugerencias. Para ello deberá dirigirse a la sección "CONTACTA CON NOSOTROS", ubicada al pie de la página web.

#### A. Introducción

El objetivo de esta política y procedimiento es establecer un sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en el BAG.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en nuestra gestión interna. Para ello se habilitará un canal para el envío de denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: empleados y voluntarios, donantes y amigos del BAG, beneficiarios, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por esta Asociación.

#### B. Política. Principios

##### Accesibilidad

El canal de comunicación se establecerá mediante el registro de un formulario habilitado en la página web del BAG, creado única y específicamente para esta finalidad. El acceso a la política, procedimiento y formulario será público a través de nuestra página web - acceso Canal de denuncias-.



El formulario, una vez cumplimentado, se remitirá a una dirección de correo electrónico [bagdenunciasfl@gmail.com](mailto:bagdenunciasfl@gmail.com) que será exclusivamente consultado por la persona designada para registrar dichas denuncias y que será designada por la Junta Directiva.

### Transparencia

Esta política será pública en la página web del BAG, así como la vía establecida como medio de comunicación.

Se informará a los grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

### Buena fe

Las denuncias podrán ser nominales o se podrán realizar de forma anónima según establece la ley 2/2023 del 20 de febrero (artículo 7.3.). Para facilitar ambos procedimientos, el BAG dispondrá de formularios específicos.

El BAG se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de la denuncia de buena fe.

El Banco de Alimentos de Guipúzcoa se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier persona empleada o voluntaria, miembros de la Junta Directiva o socios de la Asociación que tome represalias contra el emisor de una denuncia de buena fe.

### Confidencialidad

En el caso de denuncias nominales, la identidad de la persona que realice la denuncia tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

Se tendrá en cuenta la cláusula de protección de datos que se recoge más adelante.

En el caso de denuncias anónimas, las personas/entidades denunciantes no podrán ser informadas de los resultados de la investigación y decisiones oportunas. A tal efecto, se informará de ello en el formulario de registro de la denuncia.



### Objetividad e imparcialidad

Una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

La Junta Directiva será la responsable de designar a las personas que se encargarán en cada momento de la gestión de las denuncias, no pudiendo ser éstas ni el/la presidente/a ni el/la tesorero/a de la Fundación.

Los miembros de la Junta Directiva designados podrán delegar su función en otros miembros en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés.

### Eficiencia

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, el BAG se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

1. Solicitudes de datos de carácter confidencial. En el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
2. Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la denuncia se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. El Banco de Alimentos de Guipúzcoa se reserva el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

## C. Procedimiento

### Acceso

Las denuncias deberán realizarse por un formulario a través de la página web del BAG (acceso directo a través de la página web)

Los denunciantes podrán realizar la denuncia nominal. Para ello deberán indicar:

- Nombre, apellidos
- DNI



- Datos descriptivos causantes de la denuncia, preferiblemente acompañado de evidencia
- Algún medio para ser localizados y preguntados sobre los extremos denunciados si fuera preciso, preferiblemente teléfono y correo electrónico.

En el caso de denuncias anónimas:

A esta comunicación tendrán acceso exclusivamente las personas designadas en cada momento para la gestión de las denuncias, que se comprometerán a tratar de manera confidencial la información recibida.

#### Gestión de información

La Junta Directiva nombrará a una persona responsable de la recepción y registro de las denuncias.

Se realizará un registro informático con las denuncias recibidas en el que figure un código asignado a cada expediente, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior.

#### Análisis y resolución

El responsable de la recepción y registro de denuncias actuará de la siguiente forma:

- Recibirá los formularios registrados a través de la web y enviará aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al área de administración del BAG o a las áreas que tengan competencia en la resolución de dichas cuestiones.
- En el momento en el que se comunica la denuncia, siempre y cuando no se realice de forma anónima, se enviará un correo electrónico al denunciante en un plazo máximo de siete días naturales desde la recepción o registro de la denuncia, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
- Se encargará de plantear la denuncia a la Junta Directiva que indicará quién y cómo llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida. Para ello, se podrá entrevistar a cuantas personas se 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 denunciada.



- o Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva, de la Presidencia o Vicepresidencia del BAG. También se comunicará a la persona que realizó la denuncia.
- o Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas.
- o En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.
- o La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 60 días para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

#### CLAUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El Responsable del Tratamiento BANCO DE ALIMENTOS DE GUIPUZCOA, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos UE-2016/679, del Parlamento y Consejo de Europa, y de la LOPD 3/2018 de 5 de diciembre de garantía de los derechos digitales, le informa que sus datos personales serán tratados para la gestión de la denuncia por el BANCO DE ALIMENTOS DE GUIPUZCOA, y no se cederán a terceros, salvo por obligación legal siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia, pudiendo ejercer sus derechos de; acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación en BANCO DE ALIMENTOS DE GUIPUZKOA

ZUAZNABAR, 73, (POL. IND. UGALDETXO), 20180, OIARTZUN, GUIPUZKOA,  
[ciartzun@bancoalimentosgipuzkoa.org](mailto:ciartzun@bancoalimentosgipuzkoa.org)

