



**menudos
corazones**
FUNDACIÓN DE AYUDA A LOS NIÑOS
CON PROBLEMAS DE CORAZÓN

PROTOCOLO

CANAL DE DENUNCIAS

E

INVESTIGACIONES INTERNAS

FUNDACIÓN MENUDOS CORAZONES



Responsabilidad | Compromiso
Espíritu de equipo | Compañerismo
Optimismo | Buen humor



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL PRESENTE PROTOCOLO	7
MARCO NORMATIVO	8
1. CANAL DE DENUNCIAS	9
1.1. Ámbito objetivo.	9
1.1.1. Hechos que son objeto del canal de denuncias...	9
1.1.2. Hechos que no son objeto del canal de denuncias	9
1.2. Ámbito subjetivo.	9
1.2.1. Personas denunciantes.....	10
1.2.1.1. Deberes de las personas denunciantes.	10
1.2.1.2. Derechos y garantías de las personas denunciantes.	10
1.2.1.2.1. Derecho a la confidencialidad.....	10
1.2.1.2.2. Derecho a la indemnidad.....	11
1.2.1.2.3. Derecho al anonimato.....	12
1.2.1.2.4. Derecho a la información.....	12
1.2.2. Personas denunciadas.	12
1.2.2.1 Derechos y garantías de las personas denunciadas.....	13
1.3. Información general relativa al canal de denuncias	13
1.4. Interposición de denuncias.	15
1.4.1. Formas de interposición.....	15
1.4.1.1. Denuncias escritas.	15
1.4.1.1.1. Denuncias vía correo electrónico.....	15
1.4.1.1.1.1. Seguridad y confidencialidad del correo electrónico.....	16
1.4.1.1.1.2. Denuncias interpuestas vía formulario/aplicativo web.....	16
1.4.1.1.1.3. Denuncias interpuestas vía correo postal ordinario.....	17
1.4.1.1.1.4. Denuncias interpuestas vía correo interno.....	17
1.4.1.2. Denuncias verbales.....	17

1.5. Recepción, gestión y tramitación de las denuncias.	18
1.5.1. Recepción de la denuncia.....	18
1.5.1.1. Acuse de recibo.	18
1.5.1.2. Formación del expediente de denuncia.	18
1.5.2. Juicio de idoneidad.....	19
1.5.2.1 Denuncias incluidas en el ámbito objetivo del canal.	20
1.5.2.2. Denuncias no incluidas en el ámbito objetivo de canal.	20
1.5.3. Juicio de verosimilitud y tramitación de la denuncia.....	21
1.5.3.1. Archivo de la denuncia.	22
1.5.3.2. Admisión a trámite de la denuncia e incoación del procedimiento de investigación interna.	22
1.5.3.3. Abstención.	22
1.5.4. Denuncias recibidas mediante otros canales....	23
1.5.5. Hechos conocidos a resultas de la actividad de detección, prevención y control del Comité de Ética..	23
2. INVESTIGACIONES INTERNAS	25
2.1. Apertura de la investigación interna, procedimiento y derechos y garantías fundamentales de las personas denunciadas, denunciadas, afectadas e intervinientes.	25
2.1.1. Apertura de la investigación interna.....	25
2.1.2. Encomienda de la investigación interna.....	25
2.1.3. Formación del expediente.....	26
2.1.4. Plazos.....	26
2.1.5. Facilitación de los medios necesarios para efectuar la investigación.....	27
2.1.6. Observancia de los derechos fundamentales durante la investigación interna.....	27
2.1.7. Consecuencias de la vulneración de los derechos fundamentales, por parte del despacho profesional encargado de la investigación interna.....	28
2.1.8. Consecuencias de la vulneración de los derechos fundamentales.....	28
2.1.9. Diligencias de investigación.....	28
2.1.10. Derechos del investigado.....	30

2.1.11. Derechos, garantías y obligaciones del denunciante.....	32
2.1.12. Participación de asesores o expertos externos en el marco de la investigación interna.....	32
2.1.13. Hallazgo casual de hechos contrarios al ordenamiento jurídico o a la normativa de la Fundación, en el marco de la investigación interna.....	33
2.1.14. Deber de comunicación del estado de la investigación interna al Comité de Ética.....	33
2.1.15. Presentación del informe conclusivo de la investigación interna.....	33
2.1.16. Deber de conservación de las denuncias.....	34
2.2. Adopción de medidas cautelares en el marco de la investigación interna.	34
2.2.1. Órgano competente para la adopción de medidas cautelares.....	34
2.2.2. Motivación de la adopción de las medidas cautelares.....	34
2.2.3. Proporcionalidad en la adopción de las medidas cautelares.....	35
2.2.4. Comunicación de la adopción de las medidas cautelares.....	35
2.2.5. Adopción de medidas cautelares con afectación a derechos y garantías fundamentales.....	35
2.3. Finalización de la investigación.	35
2.3.1. Decisión sobre la acreditación de la denuncia.	35
2.3.2. Constatación de los hechos objeto de denuncia.	36
2.3.3. La ausencia de constatación de los hechos objeto de denuncia.....	37
2.3.4. Documentación de la decisión.....	37
2.3.5. Implementación de mejoras tendentes a evitar la reiteración de los hechos objeto de denuncia.....	37
2.3.6. Mejora de la formación a los miembros de la Fundación.....	37
DISPOSICIÓN TRANSITORIA.	38
DISPOSICIÓN FINAL	38

INTRODUCCIÓN Y EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL PRESENTE PROTOCOLO

El Patronato de la **FUNDACIÓN MENUDOS CORAZONES**, reunidos sus miembros en sesión de **12 de noviembre de 2020**, ha aprobado el presente **Protocolo**, cuyo objetivo es establecer una serie de canales y procedimientos que permitan la presentación, la recepción, la gestión y la resolución de las denuncias que, a través de los medios que se ponen a disposición, sean interpuestas por las personas incluidas en el ámbito subjetivo del mismo ante la/s persona/s u órgano previamente designado/a/as a tales efectos, como consecuencia de la comisión de hechos contrarios a la legalidad, al Código Ético y/o a las normas internas de la Fundación, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo V, arts. 21 y 22, del Código Ético, de fecha 19 de noviembre de 2017, aprobado por el Patronato en su sesión de fecha 17 de noviembre de 2017.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 1 del Código Ético de la Fundación, el presente Protocolo, teniendo como objetivo superior la protección de los Derechos Fundamentales de los usuarios del canal de denuncias (personas denunciantes y denunciadas) que aquí se articula, se fundamenta en los principios de legalidad y proporcionalidad, y responde a la *"finalidad de plasmar las normas, principios y valores fundamentales de carácter ético de la Fundación Menudos Corazones, que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre la Fundación y los diferentes grupos de interés que se relacionan con ella"*, y de *"establece(r) las pautas generales que deben regir la conducta de la Fundación, los miembros de su Patronato y demás órganos, colaboradores y empleados de la misma, en el desarrollo de las actividades a través de las que se materialicen los fines de la Fundación"*, así como de potenciar y consolidar la cultura ética y de cumplimiento de la Fundación, a los efectos de asegurar en todo caso el cumplimiento de la legalidad y del Código Ético en el desarrollo de sus actividades propias.

MARCO NORMATIVO

El presente protocolo ha sido elaborado con base en las disposiciones legales vigentes en la materia, singularmente, la Directiva (UE) 2019/1937 Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como los Derechos Fundamentales, Constitucionales y Principios Informadores consagrados en la Constitución y los derechos y libertades reconocidos y tutelados en el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico, respetando la totalidad de los derechos fundamentales y las garantías individuales reconocidas en la normativa procesal penal y en la normativa administrativa, así como con la jurisprudencia nacional y supranacional existente en la materia.

1. CANAL DE DENUNCIAS

1.1. Ámbito objetivo.

El presente Protocolo resulta de aplicación en relación con los hechos establecidos en el apartado siguiente.

1.1.1. Hechos que son objeto del canal de denuncias.

Constituyen hechos objeto de denuncia **todos aquellos que resulten o puedan resultar contrarios a la legalidad, al Código Ético y/o a las normas internas de la Fundación**, y que hayan **sido** cometidos por parte de empleados, voluntarios, colaboradores, administradores, patronos, clientes y/o proveedores de la Fundación.

1.1.2. Hechos que no son objeto del canal de denuncias.

Los restantes hechos no incluidos en el apartado anterior, tales como recomendaciones, sugerencias y/o dudas, se podrán poner igualmente en conocimiento de la Fundación a través del correo electrónico **información@menudoscrazones.org**.

Igualmente, tales hechos se podrán comunicar a la Fundación a través del apartado "Contacto" habilitado en la página web.

1.2. Ámbito subjetivo.

El presente Protocolo resulta de aplicación a las personas denunciantes y denunciadas indicadas en los apartados siguientes, así como a aquellas personas que se encarguen de la recepción, la gestión y la resolución de las denuncias presentadas.

1.2.1. Personas denunciantes.

Los empleados, voluntarios, colaboradores, administradores, patronos, socios y/o proveedores de la Fundación, así como otras personas interesadas, podrán interponer denuncias internas en base a los hechos anteriormente indicados, con arreglo a los procedimientos y canales establecidos en el presente Protocolo.

1.2.1.1. Deberes de las personas denunciantes.

Las personas anteriormente indicadas, actuando de conformidad con los procedimientos y canales establecidos en el presente Protocolo, deberán, en todo caso, denunciar ante la/s persona/s u órgano previamente designado/a/as por la Fundación a tales efectos, los hechos mencionados en el apartado 1.1.1. de los que tengan conocimiento, a la mayor brevedad posible.

Asimismo, las personas denunciantes asumen un deber de veracidad en relación con los hechos objeto de denuncia y de colaboración con su averiguación y esclarecimiento.

1.2.1.2. Derechos y garantías de las personas denunciantes.

Las personas denunciantes tienen derecho a la confidencialidad, a no recibir represalias, al anonimato y a la información, de conformidad con lo dispuesto en el presente Protocolo.

1.2.1.2.1. Derecho a la confidencialidad.

La Fundación garantiza el derecho a la total confidencialidad respecto de la persona denunciante y del contenido íntegro de la denuncia misma, así como de todas aquellas personas intervinientes o directa o indirectamente afectadas, mediante lo establecido a tales efectos en el presente Protocolo, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1.2.1.2.3.

1.2.1.2.2. Derecho a la indemnidad.

En todo caso, se prohíbe la adopción por parte de la Fundación de cualquier tipo de represalia o tentativa de represalia contra la persona denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta, así como la causación a la misma de todo perjuicio, daño o menoscabo, y en particular, en forma de: a) suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes; b) degradación o denegación de ascensos; c) cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo; d) denegación de formación; e) evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales; f) imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias; g) coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo; h) discriminación, o trato desfavorable o injusto; i) no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; j) no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal; k) daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos; l) inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal o formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector; m) terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios; n) anulación de una licencia o permiso; o) referencias médicas o psiquiátricas.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando la represalia o tentativa de represalia proceda de la persona denunciada, de las víctimas, de los afectados o de terceros intervinientes directa o indirectamente en los hechos, la Fundación adoptará las medidas necesarias y correspondientes en cada caso para la protección de la persona denunciante.

Dicha prohibición de adopción de represalias se hace extensiva a los que hayan cooperado con el denunciante para favorecer la denuncia (facilitadores); terceros que estén relacionados con el denunciante y puedan sufrir represalias en un contexto laboral; así como las entidades jurídicas que sean propiedad del denunciante.

1.2.1.2.3. Derecho al anonimato.

A los mismos efectos, se garantiza la posibilidad de interposición de denuncias anónimas, entendiéndose por tales aquellas que no contengan referencia alguna al nombre, apellido/s, número de identificación laboral, y/o número de documento nacional de identidad o pasaporte, o cualesquiera otros datos personales y/o identificativos de la persona denunciante.

1.2.1.2.4. Derecho a la información.

Asimismo, salvo en los casos de denuncia anónima, el denunciante tendrá derecho a ser informado acerca de la recepción y de la posterior y eventual gestión de la denuncia, así como del resultado final de la misma.

No obstante lo anterior, también respecto a la información facilitada al denunciante deberá respetarse lo anteriormente indicado en relación con la confidencialidad de la información gestionada a través del canal de denuncias.

1.2.2. Personas denunciadas.

Las denuncias podrán ser interpuestas contra las personas indicadas en el anterior apartado 1.1.1, por parte de las mismas, por la comisión de los hechos mencionados en el apartado 1.1.1.

1.2.2.1 Derechos y garantías de las personas denunciadas.

Las personas denunciadas ostentarán la totalidad de los derechos y de las garantías fundamentales reconocidas legalmente, de conformidad con lo establecido en el presente Protocolo.

1.3. Información general relativa al canal de denuncias.

Con carácter general, el Comité de Ética de la Fundación comunicará, mediante la página web, documentalmente, impartiendo las correspondientes sesiones de formación y/o vía correo electrónico, a las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo la siguiente información relativa al canal de denuncias:

- a.** La existencia de un canal para la interposición de denuncias, de acuerdo con los procedimientos previstos en el presente Protocolo, como medida establecida por la Fundación en aras del mantenimiento de la cultura ética y del respeto a la legalidad.
- b.** La información necesaria y apropiada en relación con el buen uso del canal de denuncias, así como de la normativa nacional e internacional vigente en la materia, y de los derechos y garantías que dichas disposiciones legales otorgan a los denunciante, en especial, la Directiva (UE) 2019/1937 Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- c.** La obligación y el deber de confidencialidad que asume/n la/s persona/s u órgano previamente designado por la Fundación para la recepción, gestión y tramitación de las denuncias en relación con los datos personales y/o identificativos del denunciante, del denunciado, de las víctimas y afectados, y de los directa o indirectamente intervinientes en los hechos,

así como con los hechos mismos y con el restante contenido íntegro de la denuncia.

- d.** La obligación para las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo de poner en conocimiento del Comité de Ética cualquier infracción de la legalidad o del Código Ético de la que tuviesen conocimiento mediante denuncia escrita a través de la dirección de correo electrónico establecida, del formulario habilitado en la página web, o de la dirección postal, o mediante denuncia verbal dirigida a los miembros del Comité de Ética.

- e.** Las sanciones previstas en la normativa interna, en el convenio colectivo aplicable o, en defecto de lo anterior, y en su caso, en la legislación laboral vigente aplicable (art. 54.2, apartados b), c) y d) del Estatuto de los Trabajadores) para el incumplimiento del Código Ético en lo que respecta a la obligación de las personas incluidas en el ámbito subjetivo del presente Protocolo de comunicar a la/s persona/s u órgano previamente designada/as/o por la Fundación a tales efectos la comisión de cualquier acto contrario a la legalidad o al Código Ético del cual tuvieran conocimiento.

- f.** Que el tratamiento de los datos personales realizado en virtud de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del presente Protocolo se realizará de conformidad con la normativa nacional e internacional vigente en materia de protección de datos personales, y que no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta y necesaria para la averiguación y descubrimiento de los hechos objeto de denuncia.

1.4. Interposición de denuncias.

De conformidad con lo dispuesto en los anteriores apartados, por parte de las personas indicadas, y en base a los hechos mencionados, se podrán interponer denuncias contra las personas asimismo señaladas, con arreglo a los procedimientos y los canales expuestos en los apartados siguientes.

Los mencionados procedimientos y canales se constituyen en base a los principios de seguridad, confidencialidad, independencia y autonomía.

1.4.1. Formas de interposición.

Las denuncias podrán ser interpuestas tanto de forma escrita como de manera verbal, de acuerdo con los procedimientos y canales establecidos en los siguientes apartados.

1.4.1.1. Denuncias escritas.

Las denuncias escritas podrán ser interpuestas de este modo mediante correo electrónico, formulario/aplicativo web, correo postal y correo interno.

1.4.1.1.1. Denuncias vía correo electrónico.

Las denuncias escritas se podrán interponer vía correo electrónico mediante su envío a la dirección denuncias@menudoscorazon.es donde las mismas se recepcionarán y desde la cual se gestionarán y tramitarán, de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes.

1.4.1.1.1.1. Seguridad y confidencialidad del correo electrónico.

A los efectos de asegurar la confidencialidad del indicado canal, solamente tendrá/n acceso a la referida dirección de correo electrónico la/s persona/a u órgano previamente designada/as/o a tales efectos por la Fundación.

El acceso a la indicada dirección de correo electrónico se restringirá mediante contraseñas. Dichas contraseñas estarán sujetas a plazo de caducidad, por lo que deberán ser actualizadas periódicamente, dentro de un plazo en ningún caso superior a 3 meses, y solamente podrán ser conocidas y custodiadas por la/s persona/a u órgano previamente designado a tales efectos por la Fundación.

Asimismo, tanto las denuncias como las posteriores comunicaciones que se efectúen mediante dicha dirección de correo electrónico serán objeto de las medidas técnicas y de seguridad y confidencialidad informática cuya aplicación resulte idónea para la consecución de estos fines.

El nominal de la referida dirección de correo electrónico podrá ser modificado a instancias del Comité de Ética de la Fundación en cualquier momento, siempre que concurra causa razonada y justificada para ello, y previa adopción formal de un acuerdo específico a tales efectos.

Dicha modificación deberá comunicarse y publicitarse por todos los medios disponibles de la Fundación con la finalidad de dar a conocer y favorecer la posibilidad de interposición de denuncias por infracciones del Código Ético.

1.4.1.1.1.2. Denuncias interpuestas vía formulario/aplicativo web.

La Fundación habilitará un apartado específico en su página web, denominado "*Canal de Denuncias*", en el que se incluirá un aplicativo a través del cual se podrán interponer

denuncias en forma escrita mediante un sistema de formulario simple.

Las denuncias escritas que se interpongan por esta vía se recepcionarán igualmente en la dirección de correo electrónico anteriormente señalada: **denuncias@menudoscrazones.org**

1.4.1.1.1.3. Denuncias interpuestas vía correo postal ordinario.

Asimismo, las denuncias que sean interpuestas en forma escrita podrán ser presentadas mediante correo postal ordinario a la siguiente dirección: C/ Doctor Castelo, núm. 49-1º, C.P. 28009, de Madrid / Paseo de Juan Antonio Vallejo-Nájera Botas, S/N, esquina C/ Ercilla, núm. 43, C.P. 28005, de Madrid.

1.4.1.1.1.4. Denuncias interpuestas vía correo interno.

Igualmente, las denuncias en forma escrita podrán ser interpuestas mediante correo interno.

Dichas denuncias podrán ser presentadas en el buzón postal habilitado por la Fundación a tales efectos en sus centros y establecimientos.

1.4.1.2. Denuncias verbales.

La Fundación habilitará los correspondientes canales para permitir la interposición de denuncias en forma verbal, por vía telefónica u otros sistemas de mensajería de voz, y también de manera presencial, si así lo solicita el denunciante.

Las denuncias verbales serán interpuestas por parte de la persona denunciante ante la/s persona/s u órgano previamente designado/a/as por la Fundación a tales efectos, que levantará/n acta escrita en la que se recogerá

y se hará constar de manera literal el contenido íntegro de la misma.

La posibilidad de interponer denuncias de forma verbal se comunicará verbalmente y/o por escrito a las personas indicadas en el apartado 1.2.1., y se publicitará asimismo mediante la página web, el tablón de anuncios y la zonas comunes de los centros y establecimientos de la Fundación.

1.5. Recepción, gestión y tramitación de las denuncias.

1.5.1. Recepción de la denuncia.

Las denuncias interpuestas serán recepcionadas únicamente por la/s persona/s de Comité de Ética u órgano que haya/n sido previamente designado/a/s/ mediante acuerdo escrito adoptado por el Comité de Ética a tales efectos.

La Fundación podrá delegar y encomendar el ejercicio de dicha función a un tercero externo independiente, que deberá actuar igualmente en base a los principios de confidencialidad establecidos en el presente Protocolo.

1.5.1.1. Acuse de recibo.

En todo caso, tras la recepción de una denuncia a través del correspondiente canal, se deberá acusar recibo a la persona denunciante de la correcta recepción de la misma, por idéntica vía por la que ésta fue interpuesta, en un plazo no superior a 7 días hábiles a contar desde el siguiente a su recepción, informándola, asimismo, de sus derechos y obligaciones, salvo que lo anterior no resulte posible por ser la denuncia anónima.

1.5.1.2. Formación del expediente de denuncia.

En todo caso, con las denuncias recibidas se formarán los correspondientes expedientes de denuncia individuales, tanto en formato físico, en archivo custodiado de seguridad, como en formato digital, en fichero y servidor

informático específico con acceso restringido al que solamente tendrán acceso los miembros del Comité de Ética, los cuales se preservarán durante un periodo de tiempo prudencial, suficiente y bastante, en cumplimiento, en todo caso, de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Al expediente de denuncia se le asignará automáticamente un número de registro de entrada de la denuncia. En dicho expediente se consignarán, como mínimo, los siguientes extremos: la fecha y forma de recepción de la denuncia, el número de registro de entrada, las personas que de una u otra forma figuren en la misma (si se conocen) y un breve resumen de sus hechos y de su contenido.

1.5.2. Juicio de idoneidad.

La/s persona/s u órgano receptor/a/as de la denuncia efectuará un primer juicio de idoneidad a los efectos de determinar si los hechos objeto de la misma se encuentran incluidos en el ámbito objetivo del canal o si, por el contrario, quedan fuera de dicho ámbito objetivo.

No obstante, en el caso de existir duda sobre si los hechos objeto de denuncia se encuentran incluidos en el ámbito objetivo de dicho canal, se convocará inmediatamente al Comité de Ética, a los efectos de analizar los hechos y de adoptar una decisión al respecto mediante acuerdo escrito debidamente motivado.

En el caso de que no existiese unanimidad entre los miembros del Comité de Ética de la Fundación acerca de la idoneidad objetiva de los hechos objeto de la denuncia recibida, será suficiente contar con una mayoría simple de dichos miembros para proceder de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes. No obstante, será necesaria una mayoría cualificada de 2/3 partes de dichos miembros para proceder a declarar la no idoneidad de los hechos objeto de la denuncia.

1.5.2.1 Denuncias incluidas en el ámbito objetivo del canal.

En caso de recepción de una denuncia aparentemente incluida en el ámbito objetivo del canal, se convocará inmediatamente al Comité de Ética, que deberá reunirse a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de 15 días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la denuncia, a los efectos de efectuar un juicio de verosimilitud de los hechos objeto de la misma.

Solamente tendrán conocimiento de los extremos objeto de denuncia, que tendrán en todo caso el carácter de confidenciales, los miembros que integran el Comité de Ética de la Fundación, o bien el tercero externo independiente al que se haya delegado y atribuido la función de desarrollo de las investigaciones internas, impidiéndose en todo caso el acceso a cualquier extremo relativo a la misma por parte de personas ajenas a las mencionadas.

En caso de recepción de varias denuncias en un periodo corto de tiempo, el Comité de Ética priorizará las denuncias en función de su importancia y de la naturaleza de su contenido, con especial atención a aquellas que refieran la comisión de ilícitos con relevancia penal o afectantes a la legalidad general, mediante acuerdo escrito adoptado a tales efectos.

1.5.2.2. Denuncias no incluidas en el ámbito objetivo de canal.

En caso de recepción de una denuncia no incluida en el ámbito objetivo del presente canal, por tratarse recomendaciones, sugerencias y/o dudas, entre otras/os, la/s persona/s u órgano receptor/a/as de la misma acusarán igualmente recibo al denunciante por la misma vía por la que éste interpuso la denuncia, informándole de que los hechos comunicados no están incluidos en el ámbito objetivo del canal de denuncias de la Fundación.

En tales supuestos, se informará asimismo al denunciante de que podrá remitir a la Fundación las recomendaciones, sugerencias y/o dudas que considere oportunas a través de la dirección de correo electrónico **informacion@menudoscrazones.org**, o a través del apartado "Contacto" habilitado en la página web de la Fundación.

1.5.3. Juicio de verosimilitud y tramitación de la denuncia.

Tras la recepción de una denuncia cuyos hechos se encuentran aparentemente incluidos dentro del ámbito objetivo del canal, se convocará inmediatamente al Comité de Ética, que deberá reunirse a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de 7 días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la denuncia, a los efectos de realizar un juicio de verosimilitud acerca de los hechos contenidos en la misma, procediendo de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes.

No obstante, en el caso de que no existiese unanimidad entre los miembros del Comité de Ética de la Fundación acerca de la verosimilitud de los hechos objeto de la denuncia recibida, será suficiente contar con una mayoría simple de dichos miembros para proceder de conformidad con los procedimientos establecidos en materia de investigaciones internas previstos en el presente Protocolo. No obstante, será necesaria una mayoría cualificada de 2/3 partes de dichos miembros para proceder al archivo la denuncia.

En todo caso, y en función del contenido de la denuncia, el Comité de Ética podrá recabar el auxilio y asesoramiento de las personas y profesionales internos o externos de la Fundación que considere necesarios y/o convenientes para el correcto esclarecimiento de los hechos objeto de denuncia, los cuales actuarán asimismo en todo caso bajo un principio de estricta confidencialidad.

1.5.3.1. Archivo de la denuncia.

En caso de que la denuncia resultara carente de fundamento o de todo punto irreal aquello sostenido en la misma, se procederá inmediatamente a su archivo, levantándose acta razonada a tales efectos.

El acuerdo de archivo adoptado por el Comité de Ética deberá ser comunicado al denunciante, en aquellos casos en los que resulte posible.

En estos supuestos, con la denuncia recibida y archivada se formará igualmente un expediente interno al cual se asignará el correspondiente número de diligencias, a los meros efectos de su correcto y debido registro, al cual se deberá incorporar tanto el acuerdo de archivo emitido por el Comité de Ética como la correspondiente comunicación efectuada al denunciante en relación con el archivo de su denuncia.

1.5.3.2. Admisión a trámite de la denuncia e incoación del procedimiento de investigación interna.

En caso de que la denuncia superara el juicio de verosimilitud del Comité de Ética de la Fundación, se procederá a adoptar el correspondiente acuerdo de admisión a trámite y de incoación, actuando de conformidad con los procedimientos establecidos en materia de investigaciones internas previstos en el apartado 2 del presente Protocolo.

1.5.3.3. Abstención.

Para el caso en que los hechos objeto de denuncia, así como las personas con ellos relacionadas, afectasen o pudiesen afectar, directa o indirectamente, a uno de los miembros integrantes del Comité de Ética de la Fundación, éste se abstendrá de tomar parte de la reunión de análisis de la verosimilitud de la denuncia, así como de todas las demás actuaciones que posteriormente pudieran llevarse a cabo en el marco de la respectiva investigación interna que se

incoe, debiéndose proceder por parte del Secretario a la designación de uno de los suplentes del Comité de Ética para que tome parte de la reunión en sustitución del abstenido.

La no abstención del miembro del Comité de Ética al que afecte o pueda afectar, directa o indirectamente, la denuncia recibida constituye una vulneración del Código Ético de la Fundación.

1.5.4. Denuncias recibidas mediante otros canales.

En caso de que un miembro del Comité de Ética de la Fundación reciba una denuncia por cualesquiera otros canales distintos de los establecidos en el presente Protocolo, se procederá de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores.

1.5.5. Hechos conocidos a resultas de la actividad de detección, prevención y control del Comité de Ética.

El establecimiento y la implantación del presente canal de denuncias tiene lugar sin perjuicio de la actividad ordinaria de detección, prevención y control ejercida por el Comité de Ética de la Fundación para garantizar el respeto y el cumplimiento de la legalidad vigente y del Código Ético.

Así, cuando a resultas de la propia actividad del Comité de Ética, se advierta la posible comisión de un hecho contrario a la legalidad o al Código Ético de la Fundación, se procederá de conformidad con lo establecido en los apartados anteriores.

2. INVESTIGACIONES INTERNAS

2.1. Apertura de la investigación interna, procedimiento y derechos y garantías fundamentales de las personas denunciantes, denunciadas, afectadas e intervinientes.

2.1.1. Apertura de la investigación interna.

Una vez se haya recibido la denuncia, se considere que la misma es verosímil y se haya procedido de conformidad con lo establecido en el apartado 1.5.3. del presente Protocolo, el Comité de Ética, mediante acta levantada a tales efectos, ordenará la apertura de la correspondiente investigación interna, con el fin de (a) esclarecer los hechos denunciados, (b) identificar a los responsables de las conductas denunciadas, y (c) recopilar las pruebas pertinentes para su descubrimiento, observando la totalidad de las normas y garantías consagradas en este Protocolo.

2.1.2. Encomienda de la investigación interna.

Para el desarrollo de la investigación interna se designará a un miembro del Comité de Ética para que dirija dicha investigación, levantándose acta a tales efectos.

El órgano competente para efectuar dicha designación será el Comité de Ética. En este sentido, únicamente podrán ser designados los miembros del Comité que no ostenten ningún vínculo personal ni funcional con la persona o personas sobre las que recae la denuncia, con el fin de preservar su imparcialidad o aquellos que en definitiva no se encuentren en el supuesto recogido en el apartado 1.5.3.3.

En caso de que lo establecido en el párrafo anterior no sea posible por razones debidamente justificadas y consignadas en el acta correspondiente, se tratará que el miembro del Comité designado esté lo menos vinculado tanto personal como funcionalmente con la persona o personas sobre las que recae la denuncia.

En el supuesto de que no resulte posible encomendar la llevanza de la investigación interna a un miembro del Comité de Ética, se prevé la posibilidad de encomendar a un despacho profesional de abogados, bajo la supervisión última de uno o varios miembros del Comité de Ética.

El despacho profesional de abogados será designado por el Comité de Ética de la Fundación.

A tales efectos, el apoderado o el miembro que ostente la facultad de representación legal de la Fundación deberá suscribir con el referido despacho de abogados, sendos contratos:

- a. Por el que el despacho profesional de abogados se compromete a observar el Código Ético de la Fundación, así como los protocolos que lo desarrollan.
- b. De confidencialidad, en relación con toda la información vinculada a la investigación interna.

2.1.3. Formación del expediente.

A los efectos de iniciar la investigación interna, el miembro del Comité Ético encargado de la investigación o, en su caso, de la supervisión de la misma, deberá abrir un expediente, al que se le asignará el correspondiente número de diligencias.

En dicho expediente deberá quedar constancia documental de todas las actuaciones practicadas, adjuntándose al mismo la totalidad de las pruebas o diligencias documentadas obtenidas en el desarrollo de la investigación.

2.1.4. Plazos.

El plazo máximo en el que se deberá desarrollar la investigación interna será determinado por el Comité de

Ética. Esto no obstante, dicho plazo no podrá en ningún caso superar los 3 meses desde la recepción de la denuncia.

Sin embargo, cuando concurren circunstancias que lo justifiquen, el Comité de Ética podrá autorizar la prórroga extraordinaria del referido plazo máximo, dictando una resolución motivada a tales efectos. Este acuerdo será incorporado al expediente correspondiente.

No obstante, la prórroga excepcional que en su caso se acuerde deberá resultar proporcional a la naturaleza y dificultad de los hechos objeto de investigación, no pudiendo prorrogarse ésta por más tiempo del estrictamente necesario para la correcta y debida averiguación y descubrimiento de los hechos.

2.1.5. Facilitación de los medios necesarios para efectuar la investigación.

En caso de que se haya encomendado la investigación interna a un despacho de abogados externo, el miembro o miembros del Comité Ético encargado de la supervisión de la investigación deberá garantizar que los profesionales contratados dispongan de todos aquellos recursos materiales y humanos que consideren necesarios para el debido esclarecimiento de los hechos denunciados, así como el acceso a toda la información relativa a la denuncia, actuando en todo caso bajo un estricto principio de confidencialidad.

2.1.6. Observancia de los derechos fundamentales durante la investigación interna.

Durante el desarrollo de la investigación, deberán respetarse los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución al denunciado, a los trabajadores de la Fundación y a las demás personas intervinientes o directa o indirectamente afectadas por los hechos objeto de denuncia.

El miembro del Comité de Ética encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación será quien velará por el cumplimiento de tales derechos y garantías. Cuando se advierta una vulneración de dichos derechos y garantías, se pondrá inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité de Ética, que deberán acordar las medidas necesarias a los efectos de que dicha vulneración deje de producirse y de reparar los perjuicios eventualmente derivados de la misma, adoptando asimismo las medidas necesarias para que la vulneración no vuelva a producirse.

2.1.7. Consecuencias de la vulneración de los derechos fundamentales, por parte del despacho profesional encargado de la investigación interna.

En caso de que la vulneración de los derechos y las garantías derive de la actuación del despacho profesional al que se le ha encomendado el desarrollo de la investigación interna, de ser posible se procederá a la contratación de otro despacho profesional y, en todo caso, el Comité de Ética de la Fundación no podrá volver a encomendar ningún otro encargo de prestación de servicios a dichos profesionales.

2.1.8. Consecuencias de la vulneración de los derechos fundamentales.

Con carácter general, las vulneraciones de los derechos y las garantías fundamentales producidas en el marco de la investigación interna constituirán una violación del Código Ético de la Fundación.

2.1.9. Diligencias de investigación.

En el marco de la investigación, se podrá hacer uso de todas las actuaciones jurídicamente lícitas y válidas para la averiguación de los hechos objeto de denuncia.

La selección y práctica de dichas actuaciones estará regida por el principio de proporcionalidad: la medida deberá ser (a) excepcional (no deberán existir otras actuaciones investigadoras menos gravosas para alcanzar el objetivo perseguido), (b) necesaria (sin su práctica, se podría comprometer la investigación) e (c) idónea (deberá servir a los fines de la investigación).

Entre otros, serán medios lícitos de investigación, los siguientes:

- a.** Entrevista al investigado/s, que deberá ir precedida, de la pertinente lectura de los derechos y garantías que le/s asiste/n (consignados en el apartado 2.1.10), de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmaren prueba de su conformidad.
- b.** Entrevista con el denunciante, en caso de resultar posible, que deberá ir precedida de la correspondiente lectura de los derechos y las garantías que le asisten como tal (consignados en el apartado 2.1.11), de la normativa que lo protege, y de la prohibición de recibir cualquier tipo de represalia o tentativa de represalia a consecuencia de la denuncia interpuesta, de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmar, en prueba de su conformidad.
- c.** Entrevista a testigos, que deberá ir precedida, en todo caso, de la advertencia de la obligación que tienen de ser veraces en sus declaraciones, de la que se tomará acta sucinta y que el entrevistado deberá firmaren prueba de su conformidad.
- d.** Examen de cualquier tipo de documentación y requerimiento de la misma a las personas físicas o jurídicas correspondientes.
- e.** Recuperación y análisis de información contenida en dispositivos electrónicos, mediante el uso de

herramientas de *software* y *hardware* que preserven la integridad de las pruebas, con respeto absoluto a la legalidad vigente.

En este sentido, no se podrá interceptar ningún proceso comunicativo (telefónico, telemático o de cualquier otra naturaleza), sino existe una resolución judicial que lo autorice.

Asimismo, el acceso y análisis de los dispositivos electrónicos deberá realizarse de conformidad a lo dispuesto en la Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación de la Fundación, con el fin de proteger el derecho a la intimidad de los trabajadores de la misma.

En todo caso, para proceder al acceso y análisis de los dispositivos electrónicos deberán concurrir las siguientes circunstancias: (a) el empleado debe haber sido informado de manera clara acerca de la naturaleza del control que puede llevar a cabo la Fundación sobre los dispositivos electrónicos; (b) al trabajador se le debe pormenorizar el alcance de dicha supervisión, esto es, manifestarle si se le inspeccionará el flujo de las comunicaciones o el su contenido de las mismas, si serán inspeccionadas la totalidad de ellas o únicamente parte de éstas, si tal medida estará limitada en el tiempo, las personas que tendrán acceso a dicha información, los límites espaciales de la vigilancia y (c) todo ello debe efectuarse con anterioridad a la implementación de la medida.

2.1.10. Derechos del investigado.

En la lectura de derechos que se efectúe al/a los investigado/s se le/s deberá informar, cuanto menos, de los siguientes:

- a. Derecho a ser informado de los hechos objeto de investigación: en primer lugar, debe proporcionarse -en un lenguaje sencillo, comprensible y accesible- información fiable, veraz y completa acerca de la investigación interna que se está llevando a cabo.
- b. Derecho a cotejar el expediente de investigación: garantizar la posibilidad del investigado a acceder íntegramente al expediente de la investigación interna y a obtener copia del mismo.
- c. Derecho a no declarar y a no confesarse culpable: prohibición de toda presión psicológica ajena (persuasión, coacción, intimidación, violencia, engaño) dirigida a recabar la declaración de la persona investigada en contra de su voluntad. Asimismo, por otro lado, no se puede exigir la colaboración forzosa de la persona denunciada con la investigación, auto-incriminándose.
- d. Derecho a la asistencia letrada: tanto en el marco de la entrevista como a lo largo de todo el restante procedimiento de investigación interna, la persona denunciada podrá ser asistida por un letrado, a elección propia, que no podrá ser propuesto ni sugerido por la Fundación.
- e. Derecho a ser informado de si se procederá a la grabación y registro de la entrevista.
- f. Derecho a formular alegaciones por escrito y a proponer diligencias de investigación: el denunciado, con asistencia letrada o sin ella, podrá actuar en la investigación interna con el fin de salvaguardar su derecho de defensa.

2.1.11. Derechos, garantías y obligaciones del denunciante.

La persona que formula la denuncia es titular, cuanto menos, de los siguientes derechos, garantías y obligaciones:

- a. Derecho de información: En todo caso, la Fundación deberá informar a la persona denunciante, siempre que sea posible, de la incoación de una investigación interna a resultas de su denuncia, así como del desarrollo de la tramitación de la denuncia y, en especial, del informe conclusivo de dicha investigación interna (apartado 2.1.15), de la decisión del Comité de Ética acerca de la acreditación de la denuncia (apartado 2.3.1) y, en su caso, de las medidas adoptadas por el referido Comité (apartado 2.3.2).
- b. Garantía de confidencialidad: la misma comprende la denuncia y los datos de filiación del denunciante. Este contenido exclusivamente lo podrá conocer el órgano encargado de la gestión de las denuncias (apartado 1.4.1). Esta garantía está dirigida a impedir cualquier eventual represalia (sea de naturaleza laboral o de cualquier otra tipología) hacia el denunciante.
- c. Obligación de decir verdad sobre los hechos denunciados.

2.1.12. Participación de asesores o expertos externos en el marco de la investigación interna.

El miembro del Comité de Ética encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación podrá recabar la intervención de cualesquiera otros asesores o expertos externos o, en su caso, de fedatarios públicos, siempre que la investigación así lo requiera.

En caso de resultar necesario lo anterior, el citado miembro del Comité de Ética deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité por medio

de comunicación escrita, procediéndose a la adopción de un acuerdo específico en este sentido por parte del Comité.

2.1.13. Hallazgo casual de hechos contrarios al ordenamiento jurídico o a la normativa de la Fundación, en el marco de la investigación interna.

Para el caso de que durante la investigación en curso se descubrieran de forma casual hechos que, sin estar comprendidos en la denuncia, pudieran ser igualmente constitutivos de infracciones de la legalidad o del Código Ético de la Fundación, el miembro del Comité de Ética encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de los otros miembros del Comité de Ética.

Una vez comunicado por escrito a los otros miembros del Comité de Ética, se procederá a la ampliación del objeto de la investigación, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1.5.3. del presente Protocolo, adoptándose el correspondiente acuerdo a tales efectos.

2.1.14. Deber de comunicación del estado de la investigación interna al Comité de Ética.

El miembro del Comité de Ética encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación deberá comunicar e informar periódicamente a los restantes miembros del Comité acerca de los avances y resultados de la investigación.

2.1.15. Presentación del informe conclusivo de la investigación interna.

Una vez finalizada la investigación interna, el miembro del Comité de Ética encargado de la misma presentará, un informe escrito con las conclusiones alcanzadas a los restantes miembros del Comité. Este informe deberá incluir, en su caso, además del contenido íntegro del expediente incoado, la correspondiente propuesta de sanción para

el/los responsable/s de los mismos, de conformidad con la legislación laboral vigente aplicable y del reglamento sancionador de la Fundación.

2.1.16. Deber de conservación de las denuncias.

Las denuncias se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado, a efectos de cumplir con los requisitos impuestos por el presente Protocolo, de conformidad con lo dispuesto por la legislación nacional e internacional en materia de protección de datos personales.

2.2. Adopción de medidas cautelares en el marco de la investigación interna.

2.2.1. Órgano competente para la adopción de medidas cautelares.

A iniciativa del miembro del Comité de Ética encargado de dirigir o, en su caso, de supervisar la investigación, dicho Comité podrá acordar la adopción de las medidas cautelares necesarias, con el objetivo de garantizar el buen fin de la investigación interna, la continuación de la conducta eventualmente delictiva, así como para evitar cualquier perjuicio para la Fundación y sus miembros o para terceros afectados.

2.2.2. Motivación de la adopción de las medidas cautelares.

La adopción de tales medidas deberá acordarse por escrito. En el mismo, se expondrán detalladamente (a) las razones y necesidades que conducen a la adopción de las medidas cautelares, (b) la duración que tendrán las mismas, (c) la identificación de las medidas concretas que se adoptan, y (d) un juicio de proporcionalidad entre las medidas adoptadas y los fines perseguidos por aquéllas.

2.2.3. Proporcionalidad en la adopción de las medidas cautelares.

En la adopción de medidas cautelares será excepcional y se optará siempre por la medida menos gravosa de entre las más eficaces, necesarias y útiles para lograr los fines perseguidos.

2.2.4. Comunicación de la adopción de las medidas cautelares.

La adopción de tales medidas deberá ser puesta en conocimiento inmediatamente y por escrito al Patronato de la Fundación, así como a la persona o personas afectadas directa o indirectamente por las mismas.

2.2.5. Adopción de medidas cautelares con afectación a derechos y garantías fundamentales.

Para el caso en que las medidas cautelares que se tuviesen que acordar afectasen a derechos y garantías fundamentales de los consagrados en la Sección Primera del Capítulo Segundo del Título Primero de la Constitución española (arts. 15 a 29), el Comité se abstendrá de adoptarlas y, una vez finalizada la investigación, si se optase por el cauce contenido en el apartado 2.3.2 del presente Protocolo, el Patronato de la Fundación, a instancias del Comité de Ética, deberá recabar la autorización e intervención judicial para que sea el órgano jurisdiccional competente quien adopte las correspondientes medidas limitativas de derechos fundamentales.

2.3. Finalización de la investigación.

2.3.1. Decisión sobre la acreditación de la denuncia.

A la vista del resultado de la investigación interna llevada a cabo y del informe emitido como resultado de la misma de acuerdo con el apartado 2.1.15, el Comité de

Ética, con exclusión del miembro que ha llevado a cabo la instrucción y el referido informe, decidirá en un plazo máximo de 10 días hábiles -a contar desde la fecha de presentación del informe reseñado en el apartado 2.1.15 del presente Protocolo- si considera o no acreditada la infracción denunciada y las personas responsables.

2.3.2. Constatación de los hechos objeto de denuncia.

En caso de entender que los hechos objeto de denuncia están acreditados, el Comité de Ética adoptará las medidas que procedan (sean internas o jurisdiccionales) con respecto a las personas denunciadas,

Asimismo, si se considera que los hechos que resultan acreditados revisten caracteres delictivos, se deberán poner en conocimiento de la Justicia. Con ello, se dará cumplimiento a la obligación de la que es titular cualquier ciudadano: comunicar a las autoridades penales (jueces y fiscales) la perpetración de comportamientos aparentemente delictivos de los que son concedores, en virtud de lo establecido por el art. 259 LECrim.

En aquellos casos en que la Fundación proceda a comunicar a la Justicia los hechos denunciados e investigados, pondrá a disposición de las autoridades judiciales competentes el expediente íntegro resultante de la investigación, incluyendo la totalidad de las pruebas obtenidas en el marco de la misma.

Asimismo, en caso de incoación del correspondiente procedimiento judicial, la Fundación prestará completa colaboración con la autoridad judicial competente para la debida y adecuada investigación y esclarecimiento de los hechos.

Igualmente, en tales supuestos, la Fundación (por acuerdo de su Patronato) decidirá si es su voluntad actuar como parte en el marco del procedimiento judicial que se inicie

a resultas de los hechos denunciados e investigados, siempre y cuando se determine que ostenta la condición de perjudicada o, en su caso, decida comparecer como acusación popular.

2.3.3. La ausencia de constatación de los hechos objeto de denuncia.

En caso de entender, tras haberse finalizado la correspondiente investigación interna, que los hechos objeto de denuncia no han resultado acreditados, el Comité de Ética ordenará que se archive el expediente, dejando constancia escrita de las razones en las que se basa tal decisión, mediante un acuerdo expreso en este sentido.

2.3.4. Documentación de la decisión.

Con independencia de la decisión que adopte el Comité de Ética en relación con la finalización de la investigación, dicha decisión deberá quedar documentada en el expediente correspondiente, así como en el registro de la Fundación.

2.3.5. Implementación de mejoras tendentes a evitar la reiteración de los hechos objeto de denuncia.

En el supuesto que, a resultas de la investigación, se acredite la de una vulneración de la legalidad o del Código Ético, la Fundación llevará a cabo una revisión y una actualización de los protocolos, de las medidas y de los controles existentes, a fin de implementar las mejoras del modelo que resulten necesarias y a los efectos de evitar que vuelvan a producirse nuevos incumplimientos.

2.3.6. Mejora de la formación a los miembros de la Fundación.

Asimismo, en caso de incumplimiento del Código Ético, la Fundación reforzará la formación previamente impartida a sus miembros a fin de evitar que vuelvan a producirse

nuevos incumplimientos de la legalidad o del mentado Código.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- El presente Protocolo resultará de aplicación a todos aquellos hechos cometidos con posterioridad a su entrada en vigor de conformidad a la Disposición Final o que, aun habiéndose cometido con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor, se denunciaren con posterioridad a dicha fecha.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Protocolo entrará en vigor a partir de la fecha de publicación del mismo en el boletín oficial de la Fundación.