

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y CANAL DE DENUNCIAS

Fundación Plaza Castilla

CIF: G84070945 | Constituida: 02/11/2004

Registro de Fundaciones Nº 732 | Resolución: 08/02/2005

Madrid, 12 de octubre de 2025

ÍNDICE

■ 1. Introducción y Objetivos del Sistema

■ 2. Marco Normativo

■ 3. Ámbito de Aplicación

■ 4. Definiciones y Conceptos Clave

■ 5. Canales de Comunicación

■ 6. Procedimiento de Recepción de Denuncias

■ 7. Proceso de Investigación y Resolución

■ 8. Garantías de Confidencialidad y Protección

■ 9. Medidas Disciplinarias

■ 10. Seguimiento y Mejora Continua

■ 11. Responsabilidades por Áreas

■ 12. Formación y Sensibilización

■ 13. Revisión del Sistema

■ 14. Anexos

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL SISTEMA

La Fundación Plaza Castilla, comprometida con la transparencia, la ética y el buen gobierno, establece el presente Sistema Interno de Información y Canal de Denuncias como herramienta fundamental para:

- **Garantizar un entorno seguro** para todos los beneficiarios, especialmente menores y personas en situación de vulnerabilidad
- **Promover la integridad** en todas las actividades de la organización
- **Facilitar la comunicación** de irregularidades, incumplimientos o situaciones de riesgo
- **Proteger a los denunciantes** y garantizar la confidencialidad del proceso
- **Mejorar continuamente** los estándares de calidad y seguridad

Misión del Sistema

Crear un mecanismo accesible, confidencial y efectivo que permita a cualquier persona comunicar situaciones que puedan afectar la integridad, seguridad o misión de la Fundación, con especial atención a la protección de la infancia y personas sin hogar.

2. MARCO NORMATIVO

Este sistema se establece en cumplimiento de:

- **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
- **Directiva (UE) 2019/1937** del Parlamento Europeo y del Consejo
- **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero**, de Protección Jurídica del Menor
- **Ley 50/2002, de 26 de diciembre**, de Fundaciones
- **Código Penal** en materia de prevención de delitos
- **Estatutos de la Fundación Plaza Castilla**

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.1. Ámbito Personal

Este sistema se aplica a:

- Personal de la Fundación (empleados, directivos)
- Voluntarios y colaboradores
- Beneficiarios de los programas
- Proveedores y partners
- Cualquier tercero relacionado con la Fundación

3.2. Ámbito Material

Incluye denuncias sobre:

- **Protección infantil:** Cualquier situación de riesgo para menores
- **Maltrato o negligencia:** Hacia beneficiarios vulnerables
- **Incumplimientos normativos:** Legales, estatutarios o de políticas internas
- **Corrupción:** Fraude, soborno, conflictos de interés
- **Discriminación o acoso:** Por cualquier motivo
- **Mal uso de recursos:** Económicos o materiales
- **Violaciones de seguridad:** Física o de datos

4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS CLAVE

Definiciones Principales

Denuncia: Comunicación de hechos que puedan constituir una infracción normativa o una situación de riesgo.

Denunciante: Persona que comunica una denuncia de buena fe.

Confidencialidad: Garantía de que la identidad del denunciante y la información será tratada de forma reservada.

Represalias: Cualquier acto directo o indirecto de venganza contra el denunciante.

Beneficiario vulnerable: Persona en situación de especial protección (menores, sin hogar, etc.).

5. CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES

La Fundación pone a disposición múltiples canales para facilitar el acceso:

Canal Presencial

Dirección: Ferraz 22, Madrid

Horario: Lunes a viernes, 09:00 - 17:00

Responsable: Director de la Fundación

Canal Telefónico

Teléfono: (+34) 652 63 40 40

Horario: 24 horas para emergencias

Buzón de voz: Disponible fuera de horario

Canal Electrónico

Email específico: denuncias@fundacionplazadecastilla.org

Email general: equipo@fundacionplazadecastilla.org

Web: Formulario en fundacionplazadecastilla.org

Canal Postal

Dirección: Fundación Plaza Castilla

"Sistema de Denuncias - Confidencial"

Ferraz 22, Madrid

Nota Importante: Todas las comunicaciones pueden realizarse de forma anónima. No obstante, proporcionar datos de contacto facilita el seguimiento y resolución.

6. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Paso 1: Recepción Inicial

- Todas las denuncias se registran inmediatamente
- Se asigna un código de seguimiento único
- Se confirma la recepción en máximo 48 horas
- Se evalúa la urgencia (especial atención a menores)

Paso 2: Evaluación Preliminar

- Análisis de la credibilidad y consistencia
- Determinación de competencia de la Fundación
- Clasificación por tipo y gravedad
- Decisión sobre medidas cautelares urgentes

Paso 3: Asignación y Planificación

- Designación del responsable de investigación
- Evitación de conflictos de interés
- Establecimiento de plazos específicos
- Comunicación al denunciante del proceso a seguir

Tiempos de Respuesta

Urgente (riesgo inmediato): Respuesta inmediata

Protección infantil: Máximo 24 horas

Casos graves: Máximo 72 horas

Casos ordinarios: Máximo 7 días

7. PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN

7.1. Principios de la Investigación

- **Imparcialidad:** Investigación objetiva y neutral
- **Proporcionalidad:** Medidas acordes a la gravedad
- **Contradicción:** Derecho de defensa de todas las partes
- **Confidencialidad:** Protección de datos y personas
- **Celeridad:** Resolución en plazos razonables

7.2. Fases del Proceso

Fase 1: Investigación Preliminar (15 días)

- Recopilación de información inicial
- Entrevistas preliminares
- Análisis documental
- Evaluación de evidencias

Fase 2: Investigación Formal (30 días)

- Entrevistas formales a implicados
- Recopilación de pruebas adicionales
- Análisis de políticas y procedimientos
- Consulta con expertos si es necesario

Fase 3: Resolución y Seguimiento (15 días)

- Elaboración de informe final
- Propuesta de medidas correctivas
- Comunicación a las partes
- Implementación de mejoras

8. GARANTÍAS DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN

8.1. Protección del Denunciante

La Fundación garantiza:

- **Confidencialidad absoluta** de la identidad
- **Prohibición de represalias** de cualquier tipo
- **Protección laboral** para empleados y voluntarios
- **Apoyo psicológico** si es necesario
- **Medidas cautelares** de protección inmediata

8.2. Tratamiento de Datos

- Acceso restringido a personal autorizado
- Almacenamiento seguro de la información
- Destrucción de datos según normativa
- Cumplimiento del RGPD

8.3. Protección de Beneficiarios Vulnerables

Especial Atención: Los casos que involucren menores o personas en situación de vulnerabilidad recibirán protección reforzada, incluyendo la derivación a autoridades competentes cuando sea necesario.

9. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

9.1. Tipos de Medidas

Según la gravedad de los hechos probados:

Medidas Leves

- Amonestación verbal o escrita
- Formación específica obligatoria
- Supervisión reforzada temporal

Medidas Graves

- Suspensión temporal de funciones
- Cambio de puesto o responsabilidades
- Suspensión de actividades de voluntariado

Medidas Muy Graves

- Despido o cese inmediato
- Exclusión definitiva de la organización
- Denuncia ante autoridades competentes
- Acciones legales correspondientes

9.2. Medidas Preventivas

- Revisión y mejora de políticas
- Refuerzo de la formación
- Mejora de sistemas de supervisión
- Adaptación de protocolos

10. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

10.1. Sistema de Seguimiento

- **Registro estadístico** de todas las denuncias
- **Análisis de tendencias** y patrones
- **Evaluación de efectividad** del sistema
- **Informe anual** al Patronato

10.2. Indicadores de Calidad

- Tiempo medio de resolución
- Grado de satisfacción de denunciantes
- Número de medidas preventivas implementadas
- Efectividad de las medidas correctivas
- Nivel de conocimiento del sistema en la organización

10.3. Mejora Continua

- Revisión semestral de procedimientos
- Incorporación de mejores prácticas
- Actualización según cambios normativos
- Feedback de usuarios del sistema

11. RESPONSABILIDADES POR ÁREAS

Dirección de la Fundación

- Supervisión general del sistema
- Designación de responsables de investigación
- Decisión sobre medidas disciplinarias graves
- Comunicación con autoridades externas

Comité de Ética

- Evaluación de casos complejos
- Asesoramiento en dilemas éticos
- Revisión de políticas y procedimientos
- Supervisión de la imparcialidad del proceso

Responsables de Programa

- Detección temprana de situaciones de riesgo
- Comunicación inmediata de incidentes
- Colaboración en investigaciones
- Implementación de medidas preventivas

Todo el Personal

- Conocimiento y cumplimiento del sistema
- Comunicación de situaciones irregulares
- Protección de beneficiarios vulnerables
- Colaboración con las investigaciones

12. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

12.1. Programa de Formación

- **Inducción:** Formación obligatoria para nuevo personal
- **Actualización anual:** Refresher para todo el equipo
- **Formación específica:** Según área de trabajo
- **Sensibilización:** Campañas regulares de concienciación

12.2. Contenidos de la Formación

- Principios éticos de la Fundación
- Procedimientos del sistema de denuncias
- Protección de la infancia y personas vulnerables
- Detección de situaciones de riesgo
- Confidencialidad y protección de datos
- Derechos y deberes de todas las partes

12.3. Modalidades de Formación

- Sesiones presenciales
- Materiales online
- Talleres prácticos
- Simulacros y casos prácticos

13. REVISIÓN DEL SISTEMA

13.1. Periodicidad

- **Revisión ordinaria:** Anual
- **Revisión extraordinaria:** Cuando se requiera por cambios normativos o incidentes graves
- **Evaluación continua:** Seguimiento mensual de indicadores

13.2. Criterios de Revisión

- Eficacia del sistema
- Cumplimiento normativo
- Satisfacción de usuarios
- Mejores prácticas del sector
- Lecciones aprendidas

13.3. Aprobación de Cambios

Todas las modificaciones sustanciales del sistema requerirán aprobación del Patronato de la Fundación.

14. ANEXOS

ANEXO I: Formulario de Denuncia

Información del Denunciante (Opcional):

Nombre: _____

Teléfono: _____

Email: _____

Relación con la Fundación: _____

Descripción de los Hechos:

Fecha del incidente: _____

Lugar: _____

Personas involucradas: _____

Descripción detallada: _____

Evidencias disponibles:

Otras observaciones:

ANEXO II: Contactos de Emergencia

Emergencias (menores en riesgo): 112

Teléfono del Menor: 116 111

Servicio de Protección de Menores: 012

Guardia Civil: 062

Policía Nacional: 091

ANEXO III: Datos de Contacto Internos

Director: Daniel González García

Email: director@fundacionplazadecastilla.org

Teléfono: (+34) 652 63 40 40

Canal de Denuncias:

Email: denuncias@fundacionplazadecastilla.org

Dirección: Ferraz 22, Madrid

Madrid, 12 de octubre de 2025

Fernando Rodríguez Duplá

Presidente

DNI: 00822622G

Fundación Plaza Castilla

Daniel González García

Director

DNI: 52887209C

Fundación Plaza Castilla