POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS Y SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

1. Introducción

La Fundación Secretariado Gitano ("FSG") está firmemente comprometida con la implantación de una cultura ética y de cumplimiento normativo, habiéndose dotado de un **Sistema de Gestión de Compliance Penal** con el fin de **prevenir y detectar la comisión de conductas que puedan ser constitutivas de delito u otro tipo de ilícitos o infracciones del ordenamiento jurídico** en el ámbito de la entidad.

Asimismo, la FSG considera fundamental garantizar que la **voz del cliente/participante** es escuchada, de forma que se busca garantizar que cualquier motivo de insatisfacción pueda ser comunicado y analizado para así poder establecer las pautas de actuación necesarias para dar respuesta y, en su caso, soluciones adecuadas a las comunicaciones e informaciones recibidas.

Por las razones señaladas, la FSG ha implantado un **Canal de Denuncias e Información** (en adelante, el "Canal") que se configura como la herramienta para alcanzar los fines indicados.

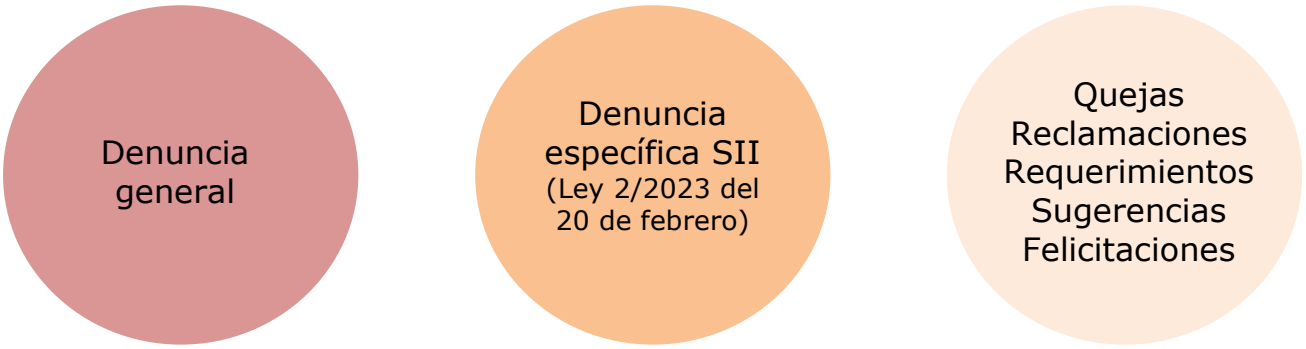
2. ¿Quién y qué se puede comunicar a través del Canal?

El Canal puede ser utilizado por las personas trabajadoras de la FSG o en puestos de Dirección, voluntarios/as, socios/as, proveedores y colaboradores/as (incluidos los financiadores) y, en general, terceros externos a la entidad, en los términos indicados en este apartado.

A través del Canal se pueden efectuar las siguientes comunicaciones, como se indica en la tabla expuesta a continuación:

Tabla 1. Tipologías de comunicaciones, intervinientes y materias

Área	Comunicación	Informante	Materia
CANAL DE DENUNCIAS	Denuncia general	**"Denunciante":** Órgano de Gobierno Dirección Empleados/as Voluntarios/as Socios/as, afiliados/as Proveedores/as Colaboradores/as Externos a la FSG	Comunicaciones destinadas, con **carácter general**, a poner en conocimiento de la FSG cualquier conducta ilegal o irregular de cualquier actuación realizada en el marco de actuación de la FSG.
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)	Denuncia específica en el marco del SII	**"Denunciante":** Órgano de Gobierno Dirección Empleados/as Voluntarios/as Socios/as, afiliados/as Proveedores/as Colaboradores/as Externos a la FSG cuya relación laboral esté finalizada o no haya comenzado.	Comunicaciones **relacionadas con el ámbito laboral.** Se trata de comunicaciones directas, confidenciales, seguras e incluso anónimas, si así se solicita, relativas a acciones u omisiones cometidas en el seno de la entidad que pueden ser constitutivas de posibles infracciones de la legislación vigente, entre otras, infracciones penales, administrativas o de Derecho de la UE. *** Procedimiento sujeto a la 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.**
DEFENSOR DEL CLIENTE-PARTICIPANTE	Reclamaciones Requerimientos Quejas Sugerencias felicitaciones	**"Cliente/Participante":** Órgano de Gobierno y/o Dirección, empleados/as Voluntarios/as Socios/as, afiliados/as Proveedores/as Colaboradores/as Externos a la FSG	Comunicaciones relacionadas con la gestión de **reclamaciones, requerimientos, quejas y sugerencias**, así como las **felicitaciones** de los clientes financiadores, participantes y en definitiva cualquier parte interesada, incluyendo comunicaciones relativas a la satisfacción del cliente/participante en la ejecución de programas.



3. Funcionamiento del procedimiento

En función de las tipologías de comunicaciones e informantes, el proceso que se inicie y la tramitación de los mismos se realizará de acuerdo con los siguientes términos:

Tabla 2. Funcionamiento del procedimiento

Área	Inicio	Plazo de respuesta
CANAL DE DENUNCIAS	Vías de comunicación: **(A) Vía web**: https://www.gitanos.org/canaldedenuncias/ La persona informante tiene completa libertad para decidir si quiere identificarse o no, de modo que la denuncia puede ser anónima; en todo caso, será confidencial. **(B) Vía email**: controlinterno.fsg@gitanos.org, indicando en el asunto "Denuncia" (en este caso, la denuncia será confidencial pero NO necesariamente anónima, en tanto estará asociada a un email).	Se responderá por escrito, con acuse de recibo de la comunicación. El plazo de contestación es de 20 días hábiles, a través del mismo canal utilizado para la comunicación.
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN	Vías de comunicación: **(A) Vía web**: https://www.gitanos.org/canaldedenuncias/ La persona informante tiene completa libertad para decidir si quiere identificarse o no, de modo que la denuncia puede ser anónima; en todo caso, será confidencial. **(B) Vía email**: controlinterno.fsg@gitanos.org, indicando en el asunto "Denuncia" (en este caso, la denuncia será confidencial pero NO necesariamente anónima, en tanto estará asociada a un email). *** Procedimiento sujeto a la 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.**	Se responderá por escrito, con acuse de recibo de la comunicación. El plazo de contestación es de 20 días hábiles, a través del mismo canal utilizado para la comunicación.
DEFENSOR DEL CLIENTE-PARTICIPANTE	Comunicación de reclamación de quejas, sugerencia, felicitación: • Vía web: https://www.gitanos.org/sugerencias/ • Teléfono: 914.220.960 (EXT 28166). • Correo electrónico: controlinterno.fsg@gitanos.org • Correo postal C/Ahijones, s/n, 28018, Madrid, att. Dpto. Control Interno. • Buzones físicos en los locales/sedes. Se presentarán siempre por escrito y no podrán ser anónimas para la gestión adecuada de las mismas.	• Felicitaciones: 20 días hábiles para la comunicación o publicación. • Sugerencia / queja: 20 días hábiles para la contestación.

La información recibida en los canales señalados será gestionada exclusivamente por el personal autorizado por la FSG, en concreto, la **Dirección de Control Interno**. Este cargo es nominativo, y la responsabilidad la asume Dña. Rosa Mª Gayoso Martínez.

4. Compromisos

- Toda la información y los datos personales facilitados a través del Canal, con independencia del medio utilizado para la comunicación, serán tratados **conforme a lo establecido en la normativa de protección de datos personales**.

- Las comunicaciones serán analizadas, tramitadas y resueltas de **forma diligente y rigurosa por el DCI** de la FSG. En todos los casos, se procederá al inicio del expediente oportuno, de cuya solución final se dará traslado al informante, si ha facilitado sus datos de contacto.

- Las denuncias serán tramitadas conforme a los principios de **confianza, confidencialidad, imparcialidad, objetividad, subsidiaridad y proporcionalidad**. En el caso de las denuncias que se tramiten en el marco del **Sistema Interno de Información (SII)**, además, se aplicará la 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, de modo que en todo momento se garantiza la **prohibición de represalias** -por acción u omisión- contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento.

- La FSG garantiza las **medidas de protección y apoyo necesarios** a cualquier persona que, de buena fe, ponga en conocimiento de la entidad cualquier acción u omisión que pudiera ser constitutivo de un ilícito.

- De igual modo, se garantiza el derecho a ser oído, la **presunción de inocencia y el respeto al derecho al honor** de la persona denunciada.

- Con carácter general, desde la FSG se fomentará la **resolución amistosa de conflictos**, primando siempre la negociación y el arbitraje frente a otras vías contenciosas de resolución de conflictos.