



# POLÍTICA Y PROTOCOLO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN



## DECLARACIÓN SOBRE COPYRIGHT

© Acción contra el Hambre

Se permite la reproducción siempre que se cite la fuente, salvo que se especifique lo contrario. Si se solicita autorización previa para la reproducción de datos textuales y multimedia (sonido, imágenes, software, etc.), dicha autorización anulará la autorización.

**Imagen de portada ©Acción Contra el Hambre**

<b>CONTROL DE DOCUMENTO</b>			
Fecha de edición/actualización:	Propietario de la política:	Aprobado por:	Próxima revisión:
Creado: 2023-05-31	Departamento de Gestión de Riesgos	Patronato	
Revisado:		Fecha: 20/06/2023	
Número de versión: 01			

# TABLA DE CONTENIDOS

- I. **OBJETIVO Y ÁMBITO**
  - A. ¿QUIÉNES DEBEN UTILIZAR EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y FORMULAR UNA COMUNICACIÓN?
  - B. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS
- II. **RESPONSABLE DEL SISTEMA**
- III. **ÁMBITO SUBJETIVO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**
  - A. ¿QUÉ CONDUCTAS DENUNCIABLES A TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO?
- IV. **MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**
- V. **PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES.**
  - C. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN
  - D. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN
- VI. **DEBER DE INFORMACIÓN, PROPORCIONALIDAD, CONSERVACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**
  - A. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.
  - B. PLAZOS DE CANCELACIÓN Y CONSERVACIÓN.
  - C. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.
  - D. INCUMPLIMIENTO
- VII. **FORMACIÓN Y DESARROLLO**
- VIII. **POLÍTICAS ASOCIADAS**



# OBJETO Y ÁMBITO

El objetivo de la Política de Sistema Interno de Información es proporcionar un marco estandarizado para la recepción y gestión de comunicaciones de nuestras partes interesadas, con el fin de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la trazabilidad de las quejas y sugerencias, su procesamiento y las decisiones tomadas para abordarlas. Además, busca fomentar el uso y cultura de información de este Sistema de Información Interna. En este documento se han aunado política y protocolo con el fin de facilitar el acceso a las partes interesadas.

Los principios en los que se inspira esta política son:

1. La confidencialidad de los datos identificativos de los informantes y de las personas afectadas, así como de las comunicaciones.
2. El canal de contacto se determina según criterios de no discriminación o exclusión por factores económicos, culturales o contextuales.
3. Independencia, objetividad y respeto a la legalidad.
4. La protección del denunciante: prohibición de represalias tanto al informante como a las personas relacionadas con este, tanto físicas como jurídicas.

La política del Sistema interno de información recoge las siguientes garantías:

1. Permite la presentación de las comunicaciones por escrito, llamada y verbalmente. Ofreciendo la posibilidad de transmitir comunicaciones anónimas.
2. Integra los diferentes canales que pudieran existir dentro de la organización y accesibilidad en diferentes idiomas (español, inglés y francés por el momento)
3. La confidencialidad de los datos identificativos de los informantes y de las personas afectadas, así como de las comunicaciones.
4. La organización tiene elaborado e implantado un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

La presente política se enmarca dentro del cumplimiento de las exigencias impuestas por la Ley 2/2023, así como de la Directiva Europea 1937/2019. La política se revisará periódicamente en función de los cambios que se produzcan en el entorno interno y externo.

## ¿QUIÉNES DEBEN UTILIZAR EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y FORMULAR UNA COMUNICACIÓN?

Esta Política se aplica a la Sede Central de Acción Contra el Hambre España, Delegaciones, Oficinas Regionales y Sucursales Nacionales, incluidas las filiales y organizaciones afiliadas colectivamente ("Acción Contra el Hambre"); Miembros de las Juntas Directivas de Acción contra el Hambre, representantes y empleados<sup>1</sup>, becarios y voluntarios (colectivamente "Miembro(s) del equipo").

Esta Política también se aplica a cualquier otra persona física o jurídica vinculada con Acción contra el Hambre bajo cualquier tipo de relación contractual incluidos socios, consultores, contratistas individuales y corporativos, a los que se exigirá que cumplan esta Política o que demuestren que cuentan con políticas y procedimientos equivalentes o de mayor nivel.

## PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

La prohibición contra las represalias abarca cualquier acto u omisión, directo o indirecto realizado por la Fundación con intención de perjudicar a un denunciante debido a su denuncia de buena fe de posibles infracciones. Acción contra el Hambre no tolera ninguna forma de represalia, tanto directas como indirectas, sin perjuicio de aquellas denuncias manifestadas bajo mala fe o realizadas a sabiendas de su falsedad.

La protección contra las represalias se extiende también a las personas que denuncian posibles infracciones externamente a las autoridades competentes.

La presente Política extiende la prohibición de represalia a las siguientes personas cualquier tercera persona física o jurídica relacionada con el denunciante con cualquier vínculo familiar, profesional o que, sin la vinculación anterior, hubiese ayudado al denunciante en el proceso de denuncia descrito en la presente Política.

Acción contra el Hambre instará el oportuno procedimiento de investigación frente aquellas personas u órganos de la Fundación que presuntamente tomen directa o indirectamente represalias frente a las personas denunciantes, adoptando las medidas cautelares que estime necesarias para asegurar el cumplimiento de la presente política

---

<sup>1</sup> A tiempo parcial, temporal o completo incluidos los empleados bajo contrato con otras sedes de Acción Contra el Hambre que trabajen en cualquier programa del que Acción Contra el Hambre España sea la sede gestora.



# RESPONSABLE DEL SISTEMA

El órgano de gobierno ha designado como responsable de la gestión del “Sistema Interno de Información” al Auditor interno de Acción Contra el Hambre. Dentro de sus responsabilidades esta asegurar la integridad de las comunicaciones recibidas y verificar el adecuado tratamiento del Sistema interno de información.

El responsable del sistema desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la organización, sin que reciba instrucciones en el desempeño de su ejercicio y dispone de medios materiales y personales para llevar a cabo sus funciones, sin perjuicio de la posibilidad de externalizar total o parcialmente dichas funciones en una entidad independiente conforme a los procedimientos internamente establecidos.

Las funciones de recepción de comunicaciones del Responsable del Sistema se garantizan a través de una red de Agentes designados y debidamente formados en el Sistema Interno de Información y esta política. El nombramiento y designación de los Agentes se producirá siempre con el conocimiento y bajo la supervisión del Responsable del Sistema.

# ÁMBITO SUBJETIVO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

## ¿QUE CONDUCTAS SON DENUNCIABLES A TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN?

El “Sistema Interno de Información” será el cauce preferente para informar de cualquier preocupación que pueda tener la persona denunciante en relación con posibles vulneraciones del código de conducta, la carta de principios, la política de lucha contra el soborno, la corrupción y el abuso de poder (antifraude), la política de salvaguarda y otras políticas /protocolos éticos relevantes establecidos (listado exhaustivo en el apartado Políticas asociadas), así como cualquier infracción constitutiva de delito de la persona jurídica establecido en el artículo 31 BIS del Código Penal. Los incidentes éticos derivados de la sospecha o cualquier acción potencialmente contraria a estos eventos se consideran incidentes éticos.

# IV.

## MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Cualquier consulta o denuncia de las comprendidas en esta Política puede realizarse a través de uno de los canales que se detallan a continuación:

- a) Supervisores o referentes en tu área o departamento.
- b) Comité Ético: Plantear consultas, proponer mejoras e informar de problemas o dilemas relacionados con el Código de Conducta y otros documentos relacionados.  
¿Para quién? Todos los miembros de Acción contra el Hambre, ocupen el lugar que ocupen y estén donde estén
- c) Canal Telefónico
  - a. Mensaje de texto  
Teléfono: +34 911 65 00 79
  - b. Emails. Puedes contactar a través del email:  
feedback@accioncontraelhambre.org
  - c. Canal telefónico 24 horas, 7 días a la semana  
Teléfono. 900 998 706
  - d. Formularios online completados en nuestra página web.  
<https://www.accioncontraelhambre.org/es/feedback>



# PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Tal y como se recoge en nuestro código de conducta internacional, Acción contra el Hambre se compromete a aplicar una política de TOLERANCIA CERO frente a los abusos sexuales, el abuso de poder, el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas, y resuelve tomar todas las medidas razonables. Por lo tanto, la organización ha desarrollado y aplicado las políticas consiguientes a todos los niveles. Cualquier violación de estas políticas se considera un incidente ético.

Para garantizar el cumplimiento de este procedimiento y facilitar la correcta gestión y notificación de los casos relacionados, se ha diseñado y desarrollado una solución digital, proporciona funcionalidades para que los usuarios autorizados de la organización puedan registrar incidentes éticos que afecten a cualquier Acción Contra el Hambre, asegurando un procedimiento adecuado para la validación, evaluación, investigación y resolución final de la gestión del incidente; y para documentar toda la información requerida durante las diferentes fases de gestión hasta el cierre del caso.

Las siguientes normas son aplicables

- La resolución de admisión o no admisión de la queja debe emitirse en un periodo no superior a siete días hábiles tras la recepción de la queja por la figura decisoria.
- Una vez se haya producido el acuse de recibo, lo que se realizará en un plazo no superior a siete días hábiles desde la recepción, salvo que el informante hubiese renunciado al acuse de recibo, y en el caso de que el denunciante se haya identificado, la Fundación podrá, a través de la persona designada internamente -el Responsable del Caso-, ponerse en contacto con el denunciante directamente para identificarse como instructor, y proporcionarle comentarios y actualizaciones.
- En caso de que la queja se admita y requiera más investigación, debe elaborarse un plan de investigación que incluirá el nombramiento del equipo de investigación y la fijación de objetivos y plazos.
- Una vez realizada la investigación, debe emitirse un informe que se repartirá entre el personal correspondiente de la misión y la sede. Los criterios de distribución se limitarán a los empleados que han sido informados sobre la queja. Estos aplicarán los mismos procedimientos de

protección de datos que se han descrito en los puntos anteriores. El informe no debe incluir datos personales del beneficiario ni del empleado de Acción contra el Hambre inculpado, en caso de que la queja trate de dicho asunto.

El informe debe incluir la siguiente información:

- Conclusiones de la investigación.
- Acciones recomendadas.
- Medidas para evitar la reincidencia.
- Las mismas normas de distribución son aplicables en caso de que la queja no haya sido admitida.
- El emprendimiento de acciones legales requiere la autorización expresa del director ejecutivo.

La tramitación de la denuncia se resolverá en un plazo razonable, no superior a tres meses desde el acuse de recibo, plazo que podrá extenderse a seis meses en supuestos de especial relevancia o complejidad.

Acción contra el Hambre proporcionará información al denunciante sobre la denuncia y, en la medida de lo posible, del resultado de la evaluación del asunto. Debe tenerse en cuenta que, en algunos casos, puede haber limitaciones en cuanto a las actualizaciones que se puedan proporcionar sobre la denuncia.

## **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**

Cuando los resultados de un informe de investigación concluyan que las acusaciones o sospechas de una mala conducta por uno o varios miembros del equipo son fundadas, se adoptarán las medidas y/o acciones disciplinarias oportunas, que podrán llegar hasta el despido o la rescisión del contrato/la relación, de conformidad con la legislación aplicable. La no revelación de información durante el proceso de investigación y/o el abuso deliberado de los mecanismos de denuncia establecidos en esta Política pueden ser objeto de sanciones apropiadas.

# DERECHOS DEL INFORMANTE

## PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

Acción contra el Hambre está adherida, desde el año 2021, al Pacto Digital para la Protección de las Personas, promovido por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Forma parte del Marco de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la AEPD y promueve un gran acuerdo por la convivencia en el ámbito digital, con el objetivo de promover un compromiso firme con la privacidad en las políticas de sostenibilidad y los modelos de negocio de las organizaciones, compatibilizando el derecho fundamental a la protección de datos con la innovación, la ética y la competitividad empresarial.

No se recopilarán datos que no sean necesarios y en caso de recogerse accidentalmente se eliminan sin dilación.

Los datos serán usados para establecer la identidad del denunciante, la veracidad de la denuncia y las medidas a tomar por la Organización.

## PLAZOS DE CANCELACIÓN Y CONSERVACIÓN

Los datos se conservarán mientras no solicite su supresión y siempre en cumplimiento de los plazos legales aplicables. Sus datos podrán ser cedidos a las siguientes entidades y organismos:

- Entidades que subvencionan proyectos o programas para su justificación, incluyendo casos de reclamaciones sobre conductas e incidencias relacionadas con proyectos y programas subvencionados.
- Autoridades y organismos internacionales en cumplimiento de obligaciones legales.

Por lo tanto, sus datos pueden ser transferidos a los países donde se encuentran estas entidades y organismos. Si alguno de estos países no ofrece un nivel de protección de datos comparable a la normativa europea, usted consiente expresamente la transferencia internacional de datos para la finalidad indicada. Solo se comunicarán los datos necesarios para el cumplimiento de estas finalidades.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición enviando un correo electrónico al organismo responsable de la gestión de los datos [datap.ope@accioncontraelhambre.org](mailto:datap.ope@accioncontraelhambre.org)

Nuestro Sistema de Información interno asegura el adecuado registro de cada una de las quejas, con un número de identificación individual para poder llevar a cabo su adecuado seguimiento y evitar la confusión de datos.

## **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En nuestro Sistema, los datos se eliminarán 3 años después de la fecha de creación de la reclamación, comentario o sugerencia, excepto en caso de recibir una solicitud expresa de eliminación por parte de un usuario. En algunos casos, los datos de identificación del usuario pueden ser eliminados o encriptados. Por ejemplo, el Comité de Ética puede acceder a la Plataforma del Mecanismo de Feedback para eliminar, codificar o modificar los datos identificativos de aquellos usuarios que son considerados denunciantes basándose en la naturaleza de su denuncia. En el caso de denuncia, de acuerdo con nuestros respectivos procedimientos internos, los datos personales serán eliminados una vez hayan pasado dos meses desde el final de la investigación (periodo máximo), con la excepción de los datos que deban guardarse para la toma de medidas legales derivadas de la investigación que se ha llevado a cabo ( como, por ejemplo, las derivadas de medidas disciplinarias adoptadas o de requerimientos contractuales , en el caso del uso de recursos externos para la investigación).

Además, la persona denunciada sólo debe ser informada de la existencia de la denuncia, de los hechos que se le imputan, de los departamentos y cargos de Acción contra el Hambre (sedes, delegaciones y misiones) que pueden recibir la información, de la incorporación de sus datos a los ficheros de Acción Contra el Hambre, y de cómo ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. En el caso de que haya un riesgo significativo de que esa notificación pueda poner en peligro la habilidad de ACH-España para investigar de manera efectiva la alegación o para recolectar la necesaria evidencia, la notificación a la persona implicada puede ser retrasada mientras exista el riesgo. En cualquier caso, esta notificación tiene que ser hecha en los 3 meses posteriores al registro de los datos.

## **INCUMPLIMIENTO**

Acción contra el Hambre hará todo lo posible para prevenir cualquier conducta que constituya un incumplimiento de la presente Política y/o la legislación aplicable.

El incumplimiento de las disposiciones previstas en la presente Política y la legislación aplicable puede conllevar consecuencias graves para la organización, sus empleados, directivos y administradores.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Acción Contra el Hambre es responsable de implementar la sensibilización y formación de esta política a través de oportunidades de formación periódicas (presenciales o virtuales, según proceda) para todos los miembros del equipo.

Todos los miembros del equipo deben conocer, mantenerse informados y recibir formación sobre la conducta que exige esta política (a través del material de orientación para la incorporación) y sus responsabilidades en virtud de la misma.

Con el fin de garantizar la correcta aplicación de la presente política y condenar cualquier forma de conflicto de intereses, Acción Contra el Hambre se compromete a mantenerse vigilante sobre esta política. Acción Contra el Hambre se compromete a establecer los procedimientos y controles internos pertinentes, incluyendo funciones y responsabilidades claras, segregación de funciones y otros controles internos en cada nivel de la organización, con el fin de prevenir y/o detectar incidentes de conflicto de intereses. Los procesos y procedimientos para la aplicación de esta Política serán supervisados y revisados constantemente para garantizar su eficacia e identificar áreas de mejora.

## POLÍTICAS ASOCIADAS

- Código de Conducta
- Carta de Principios
- Protocolo sobre la gestión de quejas
- Política anti-soborno, corrupción y abuso de poder (Política antifraude)
- Política Internacional de PSEA
- Política de Salvaguarda
- Política contra el Acoso
- Política de Protección de Datos
- Política de Buenas Prácticas Empresariales
- Marco de Gestión de Personas
- Políticas de Gestión de Riesgos