



CANAL DE DENUNCIAS

NORMATIVA INTERNA PARA COMUNICAR IRREGULARIDADES Y GARANTIZAR
LA PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE



Índice

1. Preámbulo
2. Objetivo del canal
3. Qué se puede denunciar
4. Quién puede usar el canal
5. Cómo presentar una denuncia
6. Gestión de las denuncias
7. Plazos de resolución
8. Protección del denunciante
9. Protección de datos
10. Revisión y mejora continua
11. Cumplimiento de la Ley 2/2023



1. Preámbulo

En **Confianza y Bienestar**, nuestro objetivo es ofrecer un servicio de atención domiciliaria seguro, respetuoso y de alta calidad. Para ello, fomentamos la transparencia y la confianza en todas nuestras relaciones laborales y con los clientes.

Este canal de denuncias permite comunicar situaciones irregulares, malas prácticas o incumplimientos legales de manera segura y confidencial. Además, cumple con la **Ley 2/2023, de 20 de febrero**, que protege a las personas que informan sobre infracciones normativas y garantiza su derecho a hacerlo sin sufrir represalias.

Con este reglamento, *buscamos mejorar nuestros servicios, proteger a nuestros clientes y colaboradores, y reforzar la cultura de integridad* de la empresa.

2. Objetivo del canal

El canal de denuncias tiene como finalidad:

- Facilitar la comunicación de irregularidades, negligencias o conductas inadecuadas.
- Garantizar que todas las denuncias sean tratadas de manera **confidencial y objetiva**.
- Prevenir riesgos y mejorar continuamente la calidad de los servicios de atención domiciliaria.

3. Qué se puede denunciar

Se pueden reportar situaciones que afecten a la seguridad, la ética o la legalidad, tales como:

- Trato inadecuado o negligente hacia clientes.
- Acoso, discriminación o conflictos entre trabajadores.
- Incumplimientos de la normativa laboral, sanitaria o de protección de datos.
- Uso indebido de recursos de la empresa.
- Cualquier otra conducta que contravenga los valores de **respeto, cuidado y transparencia** de la organización.

4. Quién puede usar el canal

Pueden presentar denuncias:

- Todos los empleados y colaboradores de la empresa.
- Clientes y **personas de confianza o entorno cercano de los clientes**.
- Profesionales externos o proveedores que trabajen directamente con la empresa.



5. Cómo presentar una denuncia

Las denuncias pueden realizarse a través de:

- Correo electrónico: canaldenuncias.cib@gmail.com
- Teléfono: (+34) 695 137 480
- A través de nuestro formulario en línea: <https://forms.gle/cJzetsTxf4zkWYZ7>
- Buzón físico: ubicado en nuestras oficinas.

Características:

- Posibilidad de denunciar de forma **anónima**.
- No se requiere un formato específico, basta con describir los hechos, lugar, fecha y personas involucradas.
- El canal está disponible en todo momento.

6. Gestión de las denuncias

Las denuncias serán gestionadas por la Dirección de Confianza y Bienestar, siguiendo estos pasos:

1. **Recepción:** acuse de recibo en un máximo de 7 días si se facilita contacto.
2. **Revisión preliminar:** evaluación de veracidad y relevancia.
3. **Investigación interna:** recopilación de información y entrevistas.
4. **Medidas preventivas o correctivas:** acciones para resolver la situación.
5. **Cierre del caso:** comunicación al denunciante (si dejó contacto).

7. Plazos de resolución

Se informará sobre el estado de la denuncia en un máximo de **3 meses**. El caso se cerrará cuando se hayan implementado las medidas necesarias.

8. Protección del denunciante

- Garantía de **confidencialidad**.
- Prohibición de **represalias**.
- Protección del anonimato si así se solicita.

9. Protección de datos

Todos los datos se tratan conforme al **Reglamento General de Protección de Datos** de la Unión Europea (Reglamento (UE) 2016/679), que entró en vigor el **25 de mayo de 2018**, y la normativa española aplicable. Los expedientes se conservarán solo el tiempo necesario para su gestión.

- Solo recopilamos la información necesaria para **gestionar correctamente la denuncia**.
- Los datos se conservan únicamente el tiempo necesario y no se comparten con terceros sin autorización.



El denunciante tiene derecho a:

- Acceder a sus datos y recibir información sobre cómo se usan.
- Rectificar datos incorrectos.
- Solicitar la eliminación de sus datos si lo desea.

Si se desea, la denuncia puede realizarse de forma **anónima**, garantizando que la identidad del denunciante quede protegida.

Nuestro objetivo es asegurar que todos los datos sean tratados de forma ética y legal, protegiendo la privacidad y los derechos de todas las personas involucradas.

10. Revisión y mejora continua

La empresa revisará el funcionamiento del canal de denuncias de manera anual para:

- Evaluar su eficacia.
- Incorporar mejoras y buenas prácticas.
- Garantizar la protección de todos los involucrados.

11. Cumplimiento de la Ley 2/2023

Este reglamento cumple con la Ley 2/2023, que protege a las personas que informan sobre infracciones normativas:

- Garantiza la **confidencialidad y seguridad** del denunciante.
- Protege frente a **represalias** laborales o personales.
- Permite usar **canales internos o externos oficiales**.
- Está sujeto a la supervisión de la **Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.)**.