



# PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

# ÍNDICE

1. Introducción
2. Principios
3. Procedimiento

# 1. Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitará un canal para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: empleados y voluntarios, donantes, beneficiarios, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por algún miembro relacionado con la organización o por la propia entidad.

## 2. Principios

### Accesibilidad:

El canal de denuncias, está accesible en la web de la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid, en la sección de 'Transparencia', dentro del Menú 'Quiénes Somos' del Portal Web. Hay un botón de fácil acceso que redirige al formulario creado al efecto.

En caso que la persona denunciante no tenga acceso a internet, siempre podrá recurrir a otras vías de comunicación con la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid como puede ser el correo postal para facilitar documentación por escrito, o por vía telefónica, haciendo un atestado que será transcrito para poder recopilar la información. En ningún momento la persona denunciante se

verá obligada a revelar su identidad, por lo que la confidencialidad y el anonimato está garantizado.

#### CANAL DE DENUNCIAS

El formulario que da acceso es muy intuitivo y es fácil de acceder. Es preciso contestar a los campos con asterisco (\*) en rojo, que son obligatorios.

(VER ANEXO FORMULARIO)

El campo de categorías permite determinar el suceso que se quiere denunciar (Robo o Hurto, Acoso Laboral, Fraude, Corrupción y Otros).

Otro campo a determinar es el tipo de personal que está involucrado en la denuncia, que puede ser: empleado, proveedor, usuario, cliente, directivo u otro.

Después de rellenar los campos de datos personales, (hay que recordar que estamos sujetos a la Ley de Protección de Datos y Protección de Datos Personales), hay un campo para explicar más pormenorizadamente los hechos tal y como sucedieron.

(VER ANEXO FORMULARIO)

Transparencia: esta política será pública. Se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

Anonimato: las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima. En el caso de que la denuncia no sea anónima, La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid, se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra

el emisor de una denuncia de buena fe. La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno de la Asociación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Confidencialidad: la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Buena fe: En todo momento se verifica y se recaban los datos que sean necesarios para garantizar que la denuncia que se presente es verdadera y no da lugar a error o malinterpretaciones. Por todo ello, la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid se reserva el derecho a investigar los hechos que se documenten y que puedan considerarse delito o infracción grave y atenten contra las personas, o los bienes materiales que en ella se depositan. Durante este proceso, se garantizará el anonimato para esclarecer los hechos que se imputan. Así mismo, de acuerdo a la legalidad vigente, según la legislación española, el delito por denuncia falsa se recoge en el Título XX (Delitos contra la Administración de Justicia), Capítulo V (de la acusación y denuncia falsas y de la simulación de delitos), artículo 456 del Código Penal. Si se diera el caso, que la persona denunciante estuviera incurriendo en un delito de denuncia falsa, la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid adoptará las medidas oportunas, informando a las autoridades policiales.

Los datos que la persona denunciante facilite a la entidad, serán custodiados y almacenados en un fichero digital. Por todo lo mencionado anteriormente, de verificar la autenticidad de la información recogida, la persona denunciante, podrá ser contactada por la organización para cualquier otra consulta, por las vías adecuadas que determine la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid, como podrá ser vía email, telefónica o envío postal.

Objetividad e imparcialidad: Todas las denuncias que se reciban, son analizadas, y se informa a la Junta de Gobierno de la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid para ver cómo se va a proceder para canalizar la denuncia y resolver el problema que haya podido surgir. Cualquier decisión que se tome al respecto y que pueda implicar a personas de la organización, se decide conjuntamente, para garantizar la objetividad e imparcialidad. Así mismo, se reserva el derecho la Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid de tomar las medidas legales oportunas para esclarecer los hechos que se denuncian.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible y en cualquier caso se respetarán los plazos establecidos por ley. No obstante, La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid, se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- a. Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- b. Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se

informará al emisor de los motivos de la desestimación. La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

### 3. Procedimiento

La Santa, Pontificia y Real Hermandad del Refugio y Piedad de Madrid ha habilitado en la sección de Transparencia de la página web, un botón que redirige al Canal de Denuncias.

Es de fácil acceso; cualquier persona puede enviar una denuncia confidencial (identificándose con nombre y apellidos), o anónima y documentando y describiendo los hechos que quiere denunciar.

Por ello, para garantizar que se recibe de la forma más completa posible, hay varios campos habilitados para que se respondan a una serie de preguntas:

*¿Considera que existe algún riesgo para usted o para los demás o considera que necesita de protección frente a represalias o similares?*

*¿Tiene algún documento u otra evidencia que pueda ser de utilidad, como fotografías, para respaldar el informe?*

A este sistema tendrán acceso exclusivamente **las personas designadas por el órgano de gobierno, Marta Sánchez Pérez y Joaquín Burkhalter Thiébaud** para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

Recepción de la denuncia por parte del órgano designado: se deberá hacer constar fecha de recepción, forma y contenido. Se abrirá, para cada denuncia recibida, número de expediente que permita su control y seguimiento.

Análisis de pertinencia: Se analizarán los hechos denunciados para determinar si procede continuar la investigación, archivar la denuncia por no existir indicios de delito o de conducta inapropiada o si se traslada a otro órgano competente.

Designación del equipo investigador: en caso de que así se considere, se abrirá un expediente de investigación y se establecerán la persona o personas que realizarán la investigación. La designación del equipo investigador se realizará en función de la tipología o área de la denuncia, y se realizará siempre evitando posibles conflictos de interés.

Investigación: Se realizarán entrevistas a las personas implicadas, y se tratará de recabar información de todas las áreas donde la persona denunciante haya podido verse afectada. Así mismo, se tratará de obtener información de fuentes externas a la organización. En todo momento se respetará tanto el derecho a la defensa, en el caso de que exista una denuncia contra una persona concreta, como el principio de confidencialidad respecto a la identidad de la persona informadora y de la denunciada o afectada.

Resolución: Una vez finalizada la investigación, se emitirá un informe con las conclusiones. Este informe se remitirá a la Junta de Gobierno. Que será la encargada de resolver la denuncia.

Propuesta de sanción y/o cierre del proceso: Si es pertinente, la Junta de Gobierno efectuará una propuesta de sanción y, en el caso de que el hecho denunciado pueda ser constitutivo de delito, se propondrá ponerlo en conocimiento de la fiscalía o el juez. En todo momento, la Junta de gobierno estará informada de las conclusiones del proceso de investigación.

Finalmente, de forma anual, se remitirá a la Junta de gobierno un breve informe donde se expondrá el número de denuncias tramitadas, el número de investigaciones finalizadas y el número de denuncias que derivaron en sanción. Todas ellas estarán clasificadas según la índole que sean, de tipo legal, ético o económico.



Siempre la Junta de Gobierno podrá exigir mayor información sobre cualquier caso que se produzca, si así lo fundamenta, y salvaguardando la confidencialidad pertinente.

# ANEXO FORMULARIO CANAL DE DENUNCIAS

"\*" señala los campos obligatorios

¿Cómo desea presentar la información en cuanto los datos sobre su identificación? \*

Confidencial

Anónima

**Categoría \***

Selecciona

**Tipo \***

Selecciona

**Tipo de personal involucrado en la denuncia \***

Empleado/a

**Nombre \***

**Apellidos \***

**Email**

**Teléfono**

**Texto de los hechos \***

¿Considera que existe algún riesgo para usted o para los demás o considera que necesita de protección frente a represalias o similares?

¿Tiene algún documento u otra evidencia que pueda ser de utilidad, como fotografías, para respaldar el informe?

Adjunto/s

Suelta archivos aquí o

Selecciona archivos

Tipos de archivos aceptados: jpg, gif, png, pdf, Tamaño máximo de archivo: 5 MB.

He leído y acepto las políticas de privacidad.\*

En cumplimiento de la normativa de protección de datos personales le informamos que los datos que nos proporciona serán incluidos en los ficheros de la SANTA, PONTIFICIA Y REAL HERMANDAD DEL REFUGIO Y PIEDAD DE MADRID (en adelante HERMANDAD DEL REFUGIO), con domicilio en la calle Corredera Baja de San Pablo nº 16, 28004 Madrid, con la finalidad de gestionar su relación con esta Hermandad. Los datos se van a mantener por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación o portabilidad a través de comunicación escrita a la Secretaría de la Hermandad del Refugio, hermandad@realhermandadrefugio.org, o al domicilio anteriormente indicado, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente y concretando su solicitud. Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) o ante el Delegado de Protección de Datos: hermandad@realhermandadrefugio.org

Enviar