

## PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS

### 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática para gestionar denuncias, con el fin de identificar y abordar conductas irregulares que se den en cualquier ámbito y servicio del Centro Español de Solidaridad; así como identificar áreas de mejora en la gestión interna de la Fundación.

Para ello, se ha habilitado un canal para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: personal empleado, personal voluntario, donantes, proveedores, pacientes, familiares de pacientes o cualquier otro grupo de interés relacionado con el Centro Español de Solidaridad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a toda área de gestión y atención del Centro Español de Solidaridad; así como a todos los grupos de interés (*empleados, voluntarios, donantes, proveedores, pacientes, familiares de pacientes...*).

Todo el personal, asociado y visitante de Centro Español de Solidaridad tiene el deber de informar sobre la posibilidad o sospecha de una conducta o actividad no ética y/o ilegal, irregularidades, mala práctica, o peligros en el trabajo. Esto puede incluir, entre otros casos:

1. La violación a nuestras políticas y procedimientos internos
2. Delitos o violaciones según la legislación local
3. Poner en peligro la salud o seguridad de cualquier persona
4. Conductas que puedan dañar la reputación o bienestar financiero de Centro Español de Solidaridad
5. El encubrimiento deliberado de cualquiera de los puntos anteriores

### 3. DEFINICIONES

**Denuncia:** Manifestación que realiza cualquier persona física (grupo de interés) del estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por el Centro Español de Solidaridad.

### 4. PRINCIPIOS RECTORES

- **Accesibilidad:** el canal de comunicación garantiza claridad y fácil acceso, se realizará a través de un correo electrónico establecido con esta única finalidad y que es público a través de la página web del Centro Español de Solidaridad.
- **Transparencia:** este procedimiento es público, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación.
- **Buena fe:** las denuncias se pueden 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, el Centro Español de Solidaridad se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.
- El Centro Español de Solidaridad se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado, directivo o patrono del Centro Español de Solidaridad 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.

- **Objetividad e imparcialidad:** una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.
- La Dirección del Centro Español de Solidaridad ha nombrado a una persona encargada de la gestión de las denuncias que delegará en otros profesionales en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. El profesional designado ostenta un cargo distinto al de la alta dirección del Centro Español de Solidaridad.
- **Eficiencia:** la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, el Centro Español de Solidaridad 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. El Centro Español de Solidaridad se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

## 5. PROTOCOLO PROTECCIÓN FRENTE A LA PERSONA DENUNCIANTE Y DE LAS PERSONAS AFECTADAS

Toda persona que denuncie de buena fe gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la normativa aplicable (Art. 33 Ley 2/2023).

Específicamente, toda persona que utilice de buena fe el Canal de Denuncias para denunciar eventuales irregularidades, ya sea de forma anónima o dando a conocer su identidad, tendrá derecho a ser protegido tal y como se establece en la Ley 2/2023, de 20 de febrero de 2023.

El Canal de Denuncias de Centro Español de Solidaridad se ha diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de manera que garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Por tanto, el denunciante que desee mantenerse en el anonimato podrá hacerlo con las garantías suficientes. En este sentido, si el denunciante opta libremente por no ocultar su identidad, el informe de resolución de la denuncia procurará no hacer referencia a la identidad del denunciante ni de las partes implicadas, con el fin de garantizar la debida confidencialidad.

Si el nombre del denunciante trascendiese públicamente, por cualquier motivo, cuando se trate de una persona empleada, se informará al Departamento de Recursos Humanos en la que esta persona presta sus servicios al objeto de que realice un seguimiento de la estabilidad laboral de esta persona, concediéndole, si se estima conveniente, un traslado de su actual puesto de trabajo.

Cualquier acción contra la persona empleada denunciante que pueda entenderse como amenaza, discriminación o represalia por efectuar una denuncia tendrá, en su caso, la consideración de infracción laboral en los términos establecidos en la legislación vigente que resulte de aplicación.

### Prohibición de represalias

1. Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en la Ley 2/2023.
2. Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.
3. A los efectos de lo previsto en la citada ley, y a título enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:
  - a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el periodo de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de

cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.

b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.

d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.

e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.

f) Denegación de formación.

g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

4. La persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación o revelación una vez transcurrido el plazo de dos años, podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados. La denegación de la extensión del período de protección deberá estar motivada.

5. Los actos administrativos que tengan por objeto impedir o dificultar la presentación de comunicaciones y revelaciones, así como los que constituyan represalia o causen discriminación tras la presentación de aquellas al amparo de esta ley, serán nulos de pleno derecho y darán lugar, en su caso, a medidas correctoras disciplinarias o de responsabilidad, pudiendo incluir la correspondiente indemnización de daños y perjuicios al perjudicado.

6. La Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. podrá, en el marco de los procedimientos sancionadores que instruya, adoptar medidas provisionales en los términos establecidos en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Medidas para la protección de las personas afectadas

Conforme se establece en el Art. 39 de la Ley 2/2023, durante la tramitación del expediente, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en esta ley, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

## 6. PROCESO DE DENUNCIA

### Acceso al Canal:

El Centro Español de Solidaridad tiene habilitado un correo electrónico, visible en la página web, para emisión y la recepción de denuncias.

A este correo electrónico tendrán acceso:

1. **para emitir denuncias**, todos los grupos de interés a través de la página web del Centro de Solidaridad y
2. **para recibir la denuncia**, exclusivamente la persona designada por el Centro Español de Solidaridad para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

### Análisis y resolución de la denuncia:

La persona designada por el Centro Español de Solidaridad para la gestión de las denuncias:

- A. Recepcionará los correos electrónicos y enviará aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento que corresponda.

B. En el caso de las denuncias:

1. Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
2. Comunicará a gerencia la entrada de una denuncia.
3. Se encargarán de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para ello podrá entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva; así como solicitar colaboración de otras personas.  
El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.
4. Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la Gerencia del Centro Español de Solidaridad y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que ésta no hubiera sido anónima.  
Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

**Gestión de la información:**

Se realizará un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta así como cualquier seguimiento posterior.

Se respetarán las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo a lo previsto en el título VI de la Ley 2/2023.

Los datos que sean objeto de tratamiento se conservarán en el sistema de información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se procederá a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Flujograma

