

Plan International España

Procedimiento de denuncia

Área Funcional	Área de Organización
Autor	Área de Organización
Versión	1.0
Órgano Aprobador	Dir. ORI / Comité Dirección
Fecha de Aprobación	Junio 2019
Fecha de Activación	Junio 2019
Fecha de Revisión	Junio 2022
Aplicación	Personal, asociados/as y visitantes de Plan International España

Tabla de contenido

1. Descripción.....	3
2. Alcance.....	3
3. Objeto del procedimiento.....	3
4. Obligaciones del denunciante.....	3
5. Descripción del procedimiento de denuncia.....	4
6. Descripción del procedimiento de investigación.....	5

1. Descripción.

Este procedimiento describe los pasos a seguir por cualquier persona vinculada a Plan International España, ya sea personal, visitante o asociado, para denunciar acciones y conductas contrarias a nuestro Código de Conducta, políticas y procedimientos de Plan International o legislación vigente. También recoge las actividades a desarrollar por Plan International España para investigar y determinar si el incidente denunciado resulta efectivamente un incumplimiento.

2. Alcance.

Todo el personal, asociado y visitante de Plan International España 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:

- a. La violación a nuestras Políticas y procedimientos internos, incluyendo, entre otras:
 - i. El [Código de Conducta](#) y la [Política Global de Valores, conducta y denuncia](#);
 - ii. La [Política anti-fraude, anti-soborno y corrupción](#);
 - iii. La [Política de salvaguardia de niños, niñas y jóvenes](#);
 - iv. La [Política de igualdad de género e inclusión](#);
 - v. Políticas específicas de Plan International España y que aborden el acoso, hostigamiento y discriminación.
- b. Delitos o violaciones según la legislación local;
- c. Poner en peligro la salud o seguridad de cualquier persona;
- d. Conductas que puedan dañar la reputación o bienestar financiero de cualquier entidad de Plan International;
- e. El encubrimiento deliberado de cualquiera de los puntos anteriores.

3. Objeto del procedimiento.

Este procedimiento tiene como objeto establecer los canales de denuncia necesarios para crear un procedimiento seguro, efectivo y accesible por el cual se puedan plantear todo tipo de inquietudes y denunciar supuestos incumplimientos.

Igualmente se recogen las pautas a seguir para investigar un incidente que haya sido reportado y garantizar que todos los casos son tratados de una manera objetiva y homogénea.

4. Obligaciones del denunciante.

La persona denunciante tiene el deber de:

- a) estar disponible como testigo en cualquier investigación que se realice;

- b) no retener ninguna información relevante; y
- c) no emprender ninguna acción por su cuenta que no esté en consonancia con las políticas y procedimientos locales y/o sin la orientación de los Puntos Focales y responsables pertinentes.

5. Descripción del procedimiento de denuncia.

Plan International España promueve un clima de retroalimentación y responsabilidad dentro de la organización. Nuestros valores incluyen el ser abiertos/as y rendir cuentas, al igual que el trabajo en equipo. Buscamos resultados constructivos en las discusiones y desarrollar relaciones de confianza. Por lo que, si es posible, la persona que haya sido testigo de alguna acción sospechosa podría comentar el incidente que ha tenido lugar con la propia persona que lo ha cometido para intentar despejar dudas si lo considerase necesario y dar oportunidad a enmendar o corregir la acción. También se propone mantener una conversación informal con el responsable jerárquico de la persona que comete los supuestos hechos.

Se anima a los denunciantes a hablar con alguien en quien puedan confiar. El proceso de hablar sobre lo que ha sucedido con otra persona puede ayudar a determinar qué acción debe tomarse.

Si este mecanismo informal no lo crees apropiado para el caso concreto, Plan International España tiene diversos canales de denuncia formales que se describen a continuación.

Las denuncias deben hacerse dentro de las 24 horas siguientes a los hechos sobre los que se sospeche un posible incumplimiento. Siempre que sea posible, se debe denunciar cuando haya pruebas o evidencias. Es importante que los denunciantes mantengan un registro de los detalles del incidente, como por ejemplo en los casos de acoso que registre las acciones relevantes que causan el acoso.

Para interponer las denuncias se han implementado varios canales internos a los que puedes acudir, según el caso y la situación, en el siguiente orden:

1. En los casos de incumplimiento de las [Políticas de Salvaguardia de niños, niñas y jóvenes, Anti-fraude, anti-soborno y corrupción, Igualdad de género e inclusión, Seguridad o Código de Conducta](#), se debe acudir en primera instancia al Punto Focal correspondiente:
 - a. Punto Focal de Salvaguardia de niños, niñas y jóvenes: Dirección de RRHH.
 - b. Punto Focal Anti-fraude, anti-soborno y corrupción: Gerente de Legal.
 - c. Punto Focal de Igualdad de género e inclusión: Gerente de Incidencia.
 - d. Punto Focal de Seguridad: Gerente de RRHH.
 - e. Punto Focal del Código de Conducta: Dirección de RRHH.
2. Para el resto de casos, si crees, de buena fe, que has descubierto u observado evidencia que indique un incumplimiento, debes reportarlo a la Dirección de tu Área.

3. Si piensas que las personas anteriores pueden estar involucradas o implicadas de alguna manera, debes acudir primero, a la Dirección de RRHH. Si tampoco fuera viable, a Dirección General.
4. Si estas vías anteriores también estuvieran comprometidas, puedes reportar a buzonetico@plan-international.org que será gestionado por una persona externa e independiente.

También, si crees que tu inquietud no ha sido tomada con la debida seriedad por la primera instancia, puedes acudir a las siguientes vías según el orden anteriormente expuesto.

Estará siempre publicado y a disposición de todo el personal, asociados y visitantes un modelo de formulario de denuncia de incumplimientos de la salvaguardia de niños, niñas y jóvenes.

Los asociados (voluntarios/as, beneficiarios/as, donantes, proveedores, etc.) pueden plantear sus inquietudes directamente a buzonetico@plan-international.org o a atencionaldonante@plan-international.org.

Se pueden formular denuncias en nombre de las partes afectadas cuando sea necesario, pero solamente con el consentimiento comprobado de las partes afectadas, por lo que el formulario de denuncia deberá contener la firma de la persona afectada para cumplir el Reglamento General de Protección de Datos.

Toda la información recibida mediante los canales de denuncia será tratada como datos confidenciales siempre que la legislación lo permita. Se asume la confidencialidad de tus datos como denunciante, a menos de que demuestres explícitamente que estás de acuerdo con que se revele tu identidad.

Con respecto a alegaciones de abuso infantil, es importante recordar que preservar el interés del niño es primordial. Una violación de confidencialidad podría tener efectos negativos en la vida de un niño y su familia.

A la persona denunciada se le comunicará la obtención de datos personales suyos a través de la denuncia en un plazo máximo de 30 días, así como el inicio de las investigaciones y/o el procedimiento disciplinario, en su caso.

6. Descripción del procedimiento de investigación.

Al recibir una denuncia formal, Plan International España asegurará los recursos necesarios para que la denuncia se tome en serio y se realice lo antes posible una investigación interna objetiva y rigurosa.

Se ha de formar un Comité de Investigación (en adelante “CI”) que se encargue de ejecutar este procedimiento de investigación. El CI estará siempre compuesto por, al menos, dos personas entre las cuales estará siempre un/a Director/a de Área, siempre que no esté involucrado, y un/a abogado/a externo/a. El/la Director/a de Área que se encargará de supervisar y velar por el cumplimiento de este procedimiento y la [Política de denuncia y protección al denunciante](#). Podrá haber una tercera persona que forme parte del CI que sería el/la Punto Focal si la sospecha hace referencia a alguna Política global por la que se haya nombrado a algún Punto Focal. En cualquier caso, estas personas del CI no trabajarán en el mismo departamento que el denunciante ni la persona denunciada. Las personas que se encargarán de la investigación se identificarán para cada caso concreto y deben ser responsables e independientes.

Si en la denuncia hubiera un menor de edad implicado/a, los padres o tutores legales deberán prestar siempre su consentimiento sobre la investigación y se les mantendrá siempre informados. Esto será así excepto cuando, por la gravedad de los hechos, no se les pueda informar (por ejemplo, por estar implicados) y entonces los hechos serán comunicados a las autoridades competentes.

Para iniciar una investigación es necesario analizar los datos obtenidos mediante la denuncia y establecer un marco que recoja el propósito y alcance de la investigación. Se deberá realizar un escrito por la persona que realice la investigación con el plan de investigación que incluya los siguientes aspectos:

- a. Análisis de los hechos relatados en la denuncia.
- b. Determinar si los supuestos hechos suponen un incumplimiento del Código de Conducta, políticas, procedimientos o legislación. En este punto, si fuera incumplimiento de legislación se deberá formular la correspondiente denuncia, según el artículo 259 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal por el cual se establece el deber de todo ciudadano que tiene conocimiento de la perpetración de un delito de ponerlo en conocimiento de la autoridad competente o de sus agentes.
- c. Decidir si se tomarán medidas cautelares durante el periodo de tiempo en el que se realice la investigación. Entre las medidas cautelares se comprenden:
 - i. El denunciado podrá ser suspendido recibiendo todo su salario durante el tiempo en que se desarrolle la investigación si así lo decide el CI. Esta suspensión no es una sanción. Pero en algunos casos, el CI puede considerar que la permanencia del denunciado en su puesto de trabajo o de actividad con Plan International puede perjudicar a la investigación.
 - ii. Se podrá retirar el acceso a medios informáticos, teléfonos, y cualquier otro dispositivo de Plan International que suela utilizar el denunciado en su actividad.

- d. Identificar qué aspectos denunciados están probados y cuáles se necesitan confirmar mediante la obtención de evidencias.
- e. Especificar los métodos por los que se obtendrán las evidencias, si fuera necesario, incluyendo plazos y quién se va a responsabilizar de llevarlos a cabo. Entre los métodos de investigación a utilizar se consideran:

- i. Conversaciones informales: los investigadores deberán evitar recibir información que le proporcione el denunciado de manera confidencial y que no se pueda utilizar formalmente en el informe final.
- ii. Entrevista formal al denunciado: en la que estará al menos dos personas del Comité de Investigación y la persona denunciada, que podrá pedir a otra persona que le acompañe.

La persona denunciada puede solicitar la presencia de otra persona que puede ser algún compañero o el representante legal de los trabajadores. Esta solicitud de acompañamiento debe ser aprobada por el CI quien considerará la pertinencia de la petición. Por ejemplo, no se deberán aceptar solicitudes de acompañamiento de otras personas involucradas en los hechos o con las que puedan repartir la responsabilidad de los hechos.

Se debe tener en cuenta si el entrevistado es menor de edad. Si es el caso, hay que considerar si informar o no a los padres. Solo en el caso de estar involucrados o ser los denunciados no se informará a los padres. Para el resto de casos se debe informar a los padres para que den el consentimiento a la entrevista y para que presten apoyo y protección al niño, niña o joven.

Se ha de atender a la raza, edad, género, casta, cultura y etnia del entrevistado. En caso de ser necesario, se ha de solicitar asesoría cultural sobre las costumbres particulares, preferencia sobre el género del entrevistador o formas de comunicación, entre otros. Se debe considerar también si va a necesitar intérprete y proporcionarlo.

La convocatoria de la entrevista se ha de hacer por escrito y ser aceptada por el entrevistado o proponer una nueva fecha en los 3 días siguientes como máximo. La convocatoria debe contener los términos de la investigación (con los detalles relevantes para su participación, no todos), los nombres de los investigadores que estarán presentes, hora y lugar de la entrevista, detalles de políticas y procedimientos que puedan ser de aplicación y una declaración de confidencialidad si el caso lo permite.

Duración: Es importante proceder al mismo ritmo que el testigo, lo que dependerá de muchos factores por ejemplo la edad, discapacidad, sensibilidad de la demanda /acusación. Esto puede indicar la necesidad de más de una entrevista.

Hora: Esta puede realizarse tan pronto como sea prácticamente posible sin comprometer la necesidad de los entrevistados de información, seguridad y protección. Si el entrevistado es un niño, es importante considerar las rutinas diarias.

Lugar: El lugar debe preservar la seguridad y confidencialidad. Asegúrese que no habrá interrupciones o distracciones. Si va a utilizar una oficina o alguna otra locación, considere quién más estará allí y maneje la situación con cautela. Si el entrevistado es un niño trate de asegurar que el lugar es neutral y amigable para los niños(as). Se debe evitar usar un sitio oficial. Considere donde se sentirá mejor el niño(a) – puede ser en su casa.

Al inicio de la entrevista, los investigadores se han de presentar indicando por qué lo están entrevistando, cómo se utilizará la información obtenida de la entrevista y con quién se va a compartir dicha información.

Es más probable que los entrevistados hablen abiertamente si se sienten seguros y apoyados. Se debe dar importancia a sus necesidades y los entrevistadores deben ser sensibles al ritmo en que el entrevistado procede y considerar la necesidad de pausas y recesos, el sitio elegido para la entrevista, etc.

Se dará tiempo al entrevistado para que se exprese libremente. Se intentará promover que se dé una explicación espontánea sobre el incidente y posteriormente se solicitarán evidencias sobre lo expresado. Los entrevistadores deben utilizar técnicas de escucha activa y preguntas abiertas, evitando el interrogatorio. Si no fuera posible debido a la actitud mantenida por el entrevistado, se procederá a realizar preguntas más directas dirigidas a clarificar y expandir la información que ya se tuviera para ayudar a dar una explicación libre.

Tras esto, se dará cierre a la entrevista con un resumen sobre lo hablado en la entrevista, verificando si queda algún tema pendiente. Siempre que sea posible, se intentará que el entrevistado lea y firme la hoja con las notas de lo hablado para confirmar su exactitud. Se responderá a todas las cuestiones que pueda plantear el entrevistado, comprobando que ha entendido el procedimiento y cuáles serán los siguientes pasos. También se deberán identificar necesidades del testigo, si necesita atención médica o apoyo psicológico entre otros. Y, por último, se debe agradecer al entrevistado su tiempo y colaboración en el proceso.

Se deberá redactar un acta de la entrevista al terminar y deberá estar firmada por los miembros del Comité de Investigación. Al ser posible se registrarán las palabras exactas, usando comillas. Se hará distinción entre las observaciones y la interpretación.

- iii. Entrevista a otras personas: solo se entrevistará formalmente a otras personas que puedan aportar información relevante.
- iv. Recopilación de datos, información o pruebas documentales.
- v. Informe pericial de terceros: por ejemplo, se podrán solicitar informes relativo a los daños psicológicos que pudiera padecer el denunciante de casos de acoso emitidos por el Servicio de Prevención de la organización o cualquier otro centro médico.

En todos los métodos nombrados anteriormente, se mantendrá completa confidencialidad respecto a los datos contenidos en la denuncia y no se facilitará el nombre del denunciante. Igualmente se tratará con confidencialidad el nombre de las personas entrevistadas en calidad de testigos o por su consideración de persona relevante para esclarecer los hechos.

Es importante recordar que este es un procedimiento interno y en ningún caso sustituye a una investigación criminal o a la denuncia de un delito a las autoridades competentes cuando sea necesario por la gravedad de los hechos.

El CI debe emitir un informe de cierre de la investigación con el siguiente contenido:

- i. nombre y cargo de los investigadores;
- ii. nombre de las personas denunciadas;
- iii. declaración de que el informe es confidencial y no será copiado o revelado sin la debida autorización;
- iv. fecha;
- v. tipo de denuncia recibida y cuáles son las políticas y procedimientos de Plan que han sido incumplidas;
- vi. alcance de la investigación (cuántas denuncias recibidas, quiénes han sido testigos, quiénes han sido acusados, etc.);
- vii. breve descripción del contexto; y
- viii. cualquier impedimento para la investigación.

Tras realizar estas actividades, el CI deberá concluir que:

- si hechos denunciados han sido efectivamente realizados y están suficientemente probados;
- si hechos han sido cometidos por la persona denunciada; y
- si hechos constituyen un incumplimiento del Código de Conducta, políticas o procedimientos internos, o infringen la legislación vigente.
- Las posibles sanciones a determinar según lo dispuesto en el Convenio y una sanción recomendada.

El CI deberá emitir una comunicación tanto a la persona denunciada como al denunciante indicando la decisión tomada sobre si los hechos cumplen estas tres condiciones anteriores o no. Si el incidente fuera por acoso, este informe se debe emitir en un plazo máximo de 30 días desde la presentación de la denuncia, según el artículo 63 del Convenio del Sector que recoge el protocolo de prevención contra el acoso.

En el caso de haber confirmado y probado los hechos se iniciará el [procedimiento disciplinario](#) para tomar la decisión definitiva sobre una sanción.

En caso negativo, se cerrará la investigación y los datos personales aportados en la denuncia sobre el incidente se mantendrán durante un plazo máximo de 3 meses. Pasados estos 3 meses, solamente podrán guardarse datos generales que no identifiquen a la persona denunciada.

Por último, el CI podrá hacer un documento separado con acciones recomendadas para mejorar procedimientos y evitar malas prácticas o negligencias que hayan sido identificadas como las causas o factores que han contribuido a que ocurra el problema.