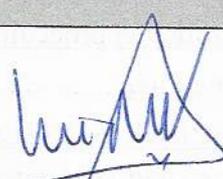


**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE DENUNCIAS DE
IRREGULARIDADES RELATIVAS AL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CÁRITAS
DIOCESANA DE MADRID
O
CANAL DE DENUNCIAS**

CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Modificación
1	17/06/19	Redacción inicial
2	03/02/20	Compliance Officer y Servicio jurídico

ELABORADO	REVISADO SERVICIO JURÍDICO	APROBADO DIRECCIÓN
		
Despacho de Abogados Clifford Chance	Cargo: Responsable Nombre: Cristina Soler Núñez	Cargo: Director Nombre: Luis Hernández
Fecha: Junio 2019	Fecha: 03/02/2020	Fecha: 19/02/2020

INDICE

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE
DENUNCIAS DE IRREGULARIDADES RELATIVAS AL CÓDIGO
ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CÁRITAS DIOCESANA DE
MADRID
O
CANAL DE DENUNCIAS**

1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
1.1.	<u>Ámbito de aplicación del Canal de ético:</u>	3
1.1.1.	<u>Ámbito objetivo:</u>	3
1.1.2.	<u>Ámbito subjetivo:</u>	4
1.2.	<u>Responsables</u>	4
2.	<u>FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS</u>	5
2.1.	<u>Las comunicaciones a través del Canal de denuncias</u>	5
2.2.	<u>Requisitos de las denuncias</u>	6
2.3.	<u>La recepción, clasificación y tratamiento de las comunicaciones</u>	6
2.4.	<u>Desarrollo del procedimiento de investigación</u>	7
2.5.	<u>Informe Final</u>	8
3.	<u>DERECHOS Y DEBERES DEL DENUNCIANTE</u>	9
4.	<u>DERECHOS DEL DENUNCIADO</u>	10
5.	<u>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN EL CONTEXTO DE UNA DENUNCIA</u>	11
6.	<u>MEDIDAS DE MEJORA DEL “MODELO DE PREVENCIÓN”</u>	11

INTRODUCCIÓN

El Procedimiento de gestión y respuesta frente a denuncias de irregularidades relativas al Código Ético y de Conducta de Cáritas Diocesana de Madrid (en adelante, "**Canal de denuncias**") es una herramienta al servicio de todos los administradores, directivos, empleados, voluntarios, beneficiarios, colaboradores, suscriptores y donantes o proveedores de Cáritas Diocesana de Madrid con el objetivo de:

- Facilitar la formulación segura de cualquier consulta sobre el alcance y la aplicabilidad del "Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Cáritas Diocesana de Madrid" (en adelante, "**Modelo de Prevención**"), e
- Informar o denunciar situaciones de infracción, irregularidades o riesgo de infracción penal o del "Modelo de Prevención", así como de posibles incidencias e irregularidades de tono ético.

El Canal de denuncias se encuadra dentro del "Modelo de Prevención", establecido con la finalidad de asegurar la efectividad del Código Ético y el Código de Conducta y del resto de la normativa interna de supervisión, vigilancia y control destinada a prevenir los riesgos penales y a asegurar el cumplimiento de las leyes aplicables a Cáritas Diocesana de Madrid.

Las previsiones del presente Canal de denuncias respetarán, en todo caso, lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

1.1. **Ámbito de aplicación del Canal de denuncias:**

1.1.1. *Ámbito objetivo:*

Las consultas o denuncias tramitadas mediante el Canal de denuncias podrán tener su fundamento en posibles infracciones penales del "Modelo de Prevención" de Cáritas Diocesana de Madrid, comisión de infracciones legales o éticas del Código ético y del Código de Conducta.

El "Modelo de Prevención" estará constituido por los siguientes elementos:

1. El "Código Ético y el Código de Conducta de Cáritas Diocesana de Madrid".
2. El "Sistema disciplinario del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Cáritas Diocesana de Madrid".
3. Los "Protocolos de actuación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Cáritas Diocesana de Madrid".
4. El "Procedimiento de gestión y respuesta frente denuncias de irregularidades relativas al Código Ético y el Código de Conducta de Cáritas Diocesana de Madrid o Canal de Denuncias.
5. El "Reglamento interno de funcionamiento del Órgano de Cumplimiento" (en adelante, "Reglamento del Órgano de Cumplimiento").

6. El “Mapa de Riesgos Penales de Cáritas Diocesana de Madrid” (en adelante, “Mapa de Riesgos Penales”).

1.1.2. *Ámbito subjetivo:*

El presente procedimiento es de aplicación a las denuncias relativas a hechos realizados por cualquier directivo, administrador, empleado, voluntario, colaborador, suscriptor, donante o proveedor de Cáritas Diocesana de Madrid. Su ámbito subjetivo abarcará, por tanto, a los hechos realizados por todas las personas sujetas al control y responsabilidad de Cáritas Diocesana de Madrid, independientemente del país o territorio en el que se produzca la consulta, el incumplimiento o la comisión de la conducta.

1.2. Responsables

En este apartado se analiza la asignación de obligaciones que se derivan del Canal de denuncias.

Todas las personas sujetas al control y responsabilidad de Cáritas Diocesana de Madrid deben denunciar las posibles irregularidades, infracciones o incumplimientos que afecten a la entidad y de los que tengan conocimiento.

- El denunciante, esté sujeto o no al control y responsabilidad de Cáritas Diocesana de Madrid, para la efectividad de la denuncia, debe:
 - Identificarse. No son admisibles las denuncias anónimas. Se excepcionarán aquellas denuncias que contengan los suficientes elementos sustanciales que permitan la identificación e investigación del hecho denunciado.
 - Proporcionar el máximo detalle para permitir una correcta investigación.
 - Colaborar con la investigación de los hechos denunciados.
- Al responsable de Cumplimiento Normativo (*Compliance Officer*) le corresponde
 - Recepción y clasificación de todas las denuncias que se reciban.
 - Investigación y resolución o, en su caso, archivo, de las calificadas en este documento como "Otras Denuncias". Las denuncias que no contengan la información necesaria para poder comprobar y/o investigar los hechos, no se podrá tomar en consideración
 - elaboración de propuesta de resolución de las restantes denuncias para su elevación al órgano de Cumplimiento; o encargar esa investigación y elaboración a un instructor “ad hoc” y, en su caso, a un secretario en los términos que luego se dirán
- Al Órgano de Cumplimiento le corresponde:
 - la resolución de las restantes denuncias.

FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

2.1. Las comunicaciones a través del Canal de denuncias

Cualquier administrador, directivo, empleado, voluntario, colaborador, donante, suscriptor, proveedor o tercero que tenga contacto con Cáritas Diocesana de Madrid o sea destinatario de sus servicios que detecte una conducta susceptible de denuncia podrá ponerla en conocimiento de Cáritas Diocesana de Madrid.

Las denuncias relativas al Canal de denuncias podrán realizarse a través de:

- (i) el canal habilitado al efecto en la página web
- (ii) en el domicilio social de CARITAS MADRID, calle Santa Hortensia 1-B, 28002 Madrid
- (iii) mediante comunicación formal por los agentes de Cáritas (voluntarios, trabajadores y colaboradores) a su inmediato superior, quien a su vez lo presentará en el canal habilitado en la página web de manera inmediata.

Al redactar la denuncia, el denunciante debe describirla con el mayor nivel de detalle posible en cuanto a fechas, lugares, nombres, importes, proveedores y cualquier otro detalle que pueda aportar mayor conocimiento del hecho denunciado o notificado. Además, el denunciante podrá aportar toda la documentación que estime conveniente.

Las denuncias que no contengan la información necesaria para poder comprobar y/o investigar los hechos, no se podrá tomar en consideración. En el apartado siguiente se analizan los requisitos que deben cumplir las denuncias.

Se gestionarán a través del Canal de denuncias, entre otras, las siguientes categorías de denuncias:

- Blanqueo de capitales
- Estafa
- Fraude de subvenciones
- Cohecho
- Tráfico de influencias
- Acoso sexual o *mobbing* (acoso laboral)

2.2. Requisitos de las denuncias

Independientemente del medio por el que se realicen, las denuncias deben contener los siguientes requisitos mínimos:

- *Identificación del denunciante:* nombre y apellidos del denunciante, DNI o documento identificativo y datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto). No se aceptarán denuncias anónimas ya que imposibilitan poder realizar la investigación. Se excepcionarán aquellas denuncias que contengan los suficientes elementos sustanciales que permitan la identificación e investigación del hecho denunciado.
- *Irregularidad denunciada:* descripción de las circunstancias de la irregularidad denunciada, dando respuesta a cuestiones como (i) en qué consiste, (ii) cuando ocurrió, (iii) si existen otras personas que puedan aportar más información, (iv) si existe impacto en personas atendidas, y (v) estimación, si fuese posible, del perjuicio económico ocasionado.
- *Aportación de documentos o evidencias,* siempre que fuese posible, de los hechos denunciados.
- *Identificación de los responsables de la irregularidad,* en caso de ser conocidos.

2.3. La recepción, clasificación y tratamiento de las comunicaciones

2.3.1. Recepción y clasificación de las denuncias

El **Compliance Officer** será el encargado, tras un análisis preliminar, de adoptar alguna de las siguientes decisiones:

1ª.- Archivar las calificadas como otras denuncias: Se procederá al registro de la comunicación junto con la decisión de archivo correspondiente, cuando la denuncia no verse sobre incumplimientos de leyes penales, ilícitos de otro tipo o cualquier otra infracción del Código Ético o de Conducta - como por ejemplo sugerencias de mejora- o no cumpla con los requisitos exigidos en el apartado 2.2. del presente documento.

Se tramitarán las denuncias relativas a acoso en el trabajo de conformidad con el Protocolo de acoso de Cáritas Madrid.

Las comunicaciones que impliquen una queja o sugerencia se tramitarán conforme al procedimiento establecido para las mismas, remitiéndose una copia a la Dirección diocesana.

En caso de duda, el **Compliance Officer** podrá someter la cuestión a la decisión del Órgano de Cumplimiento

Si la denuncia no es admitida a trámite, bien por no cumplir con los contenidos mínimos, bien por considerar que los hechos denunciados no corresponden a ningún incumplimiento, se archivará informando al remitente su archivo e indicando los motivos por los que no se admitió a trámite. Podrá revisarse el archivo de la denuncia si fuera aportada nueva información por el denunciante.

2ª.- *Acordar la tramitación y el inicio de la investigación interna:* cuando considere que los hechos denunciados tienen la suficiente entidad como para ser susceptibles de incumplimiento.

2.3.2. Órgano encargado de la investigación interna de las denuncias

Cuando el *Compliance Officer* acuerde la tramitación de la denuncia, procederá a su clasificación, en función de los siguientes criterios:

- a) Notificaciones/ denuncias, que deben dar lugar a resolución del Órgano de cumplimiento.
- b) Otras notificaciones que, dado su contenido, el Órgano de Cumplimiento no tiene competencia sobre ellas y que, su tratamiento y resolución será delegada a los órganos competentes enviándose siempre copia a la Dirección Diocesana. En especial, se derivarán a los responsables de Desarrollo de Personas las infracciones laborales (retrasos o ausencias injustificadas en el trabajo, por ejemplo) que no pueden dar lugar a que se impute a CDM una infracción penal, administrativa o de otro tipo ni constituyan delito.

2.4. Desarrollo del procedimiento de investigación

El *Compliance Officer* podrá instruir el expediente o nombrará Instructor y, cuando la complejidad y trascendencia del mismo lo demanden, nombrará igualmente un Secretario para que se encargue de su tramitación. Todos ellos actuarán con transparencia, discreción y prudencia y no deberán tener vínculos que pudieran condicionar la investigación con la persona denunciante o denunciada.

Toda persona que tenga acceso directo o indirecto a información relativa a la denuncia o a la instrucción que se está llevando a cabo, no podrá revelar en todo o en parte el contenido de dicha instrucción, informar a terceros, realizar comentarios o compartir información por cualquier medio, relativa a los hechos que se investigan, a las personas afectadas, al entorno en el que ocurrieron los hechos denunciados o a cualquier otro aspecto relacionado con el caso.

Se dará cuenta inmediatamente del inicio del procedimiento de investigación al Director Diocesano, salvo conflicto de intereses, en cuyo caso se comunicará al Secretario General. En el supuesto de que dicho conflicto se extendiera a ambas personas se comunicará al Delegado Episcopal. En último caso, se dará cuenta al Obispo Auxiliar de la Diócesis que tenga atribuidas las competencias en materia social o al Sr. Arzobispo de Madrid.

La investigación incluirá la relación de todas aquellas acciones que se consideren adecuadas para la determinación y resolución de la irregularidad denunciada, así como la obtención de los documentos necesarios para disponer de una evidencia suficiente, atendiendo al principio de proporcionalidad.

Se tomará declaración al/la denunciante para que, si fuera preciso, complete y aclare los hechos denunciados.

El Instructor ordenará la práctica de cuantas diligencias sean adecuadas para la determinación y comprobación de los hechos y en particular de cuantas pruebas puedan conducir a su esclarecimiento y a la determinación de las responsabilidades. A este respecto, cuando las conductas a esclarecer

tuvieran relación con aspectos económicos o de otra índole técnica, el Instructor podrá servirse del auxilio de los peritos correspondientes.

El Instructor comunicará a las personas afectadas que se ha abierto un proceso de investigación:

1.- A la persona denunciada que está siendo objeto de una investigación y se le explicará el contenido de la denuncia.

2.- Al superior jerárquico -perteneciente al Equipo Directivo de la Institución- de la persona denunciada, el inicio de la investigación.

Procederá a recibir declaración a la persona denunciada y evacuará cuantas diligencias se deduzcan de la comunicación o denuncia que motivó la incoación del expediente y de lo que aquél hubiera alegado en su declaración. Pero cuando la comunicación al denunciado de que ha sido objeto de una denuncia ponga en peligro la capacidad de Cáritas Diocesana de Madrid para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de 3 meses.

En el momento en que de la investigación resulte la existencia de indicios racionales de criminalidad referidos a un delito perseguible de oficio, el instructor suspenderá su actuación y propondrá al Órgano de Cumplimiento la presentación de la correspondiente denuncia, conforme a la legislación de Enjuiciamiento Criminal. Si la autoridad judicial sobresee las actuaciones, la instrucción solo podrá reanudarse si el motivo del sobreseimiento es no ser los hechos constitutivos de delito, pudiendo serlo de infracción legal de otro tipo o de incumplimiento del Código Ético o del Código de Conducta.

Si aparecen indicios racionales de haberse cometido un delito perseguible solo por querrela o denuncia del perjudicado, se ofrecerá a éste la presentación de la correspondiente querrela o denuncia, suspendiendo las actuaciones por plazo de un mes. Transcurrido dicho plazo sin tener conocimiento de la efectiva presentación de dicha querrela o denuncia, se continuará la instrucción hasta tanto se tenga noticia de la incoación de un procedimiento judicial penal, procediéndose, en caso de sobreseimiento del mismo, en la forma establecida en el párrafo anterior.

2.5. Informe Final

Una vez realizada la investigación correspondiente relativa a la denuncia, el *Compliance Officer* o el instructor elaborarán un informe con la siguiente información:

- Descripción de la denuncia.
- Valoración del contenido y fiabilidad del denunciante.
- Análisis de la información recibida y del procedimiento de investigación realizado.
- Medidas propuestas y solución a la posible debilidad de control interno identificado.
- Propuesta de actuación.

La propuesta de actuación será comunicada al Órgano de Cumplimiento (en términos de aplicación del régimen sancionador correspondiente), quien aprobará lo que considere, elevándose a la Dirección de Cáritas Diocesana de Madrid para su validación, salvo en el caso de denuncias clasificadas como "*otras notificaciones*", en cuyo caso será el propio *Compliance Officer* el encargado de dar por finalizado el correspondiente expediente.

La ejecución de la propuesta final de actuación le corresponderá a la Dirección de Cáritas quien lo remitirá al órgano competente dentro de Cáritas Diocesana de Madrid para su aplicación efectiva.

Además, el Órgano de Cumplimiento comunicará a los denunciante, siempre que sea posible, que se han tramitado las cuestiones planteadas y, en su caso, su resolución.

El expediente será custodiado por el Director diocesano manteniendo una copia el *Compliance Officer* por el tiempo legalmente establecido.

La Dirección de Desarrollo de Personas, si procede y así se le indica, comunicará al Comité de Empresa el resultado de la investigación y las acciones tomadas.

DERECHOS Y DEBERES DEL DENUNCIANTE

Cáritas Diocesana de Madrid garantiza la máxima confidencialidad acerca de las denuncias que se reciban y de la identidad de los denunciante, sin perjuicio de las obligaciones legales al respecto.

En todo caso, será preciso requerir el consentimiento expreso e inequívoco de la persona que haya efectuado la denuncia para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente. A tal efecto, se habilitarán los mecanismos necesarios para recabar el consentimiento, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en este Canal de denuncias deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida a la sede de Cáritas Diocesana de Madrid descrita anteriormente o a través de correo electrónico a la dirección (dpo@caritasmadrid.org).

En aras de garantizar el respeto al principio de confidencialidad, el denunciado no podrá acceder a los datos del denunciante ni de cualquier otra persona que pueda ser implicada en la denuncia. El derecho de acceso queda limitado, por tanto, a sus propios datos personales.

Cáritas Diocesana de Madrid no permitirá que se tomen represalias de ningún tipo contra las personas que efectúen las denuncias o comunicaciones remitidas de buena fe. En este sentido, los denunciante estarán protegidos contra cualquier tipo de extorsión, discriminación o penalización por las denuncias

realizadas, sin perjuicio de la adopción de las medidas disciplinarias que Cáritas Diocesana de Madrid considere oportunas ante denuncias falsas o formuladas de mala fe.

Por todo ello, los derechos del denunciante se resumen a continuación:

- Derecho a la confidencialidad. El **Órgano de Cumplimiento** no podrá comunicar al denunciado la identidad del denunciante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que este último lo consienta expresamente cuando, de lo contrario, no fuera posible proseguir con la investigación.
- Derecho a la no represalia, siempre que actúe de buena fe.
- Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

Asimismo, los deberes del denunciante son:

- Actuar de buena fe. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante.
- Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad. El denunciante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del **Órgano de Cumplimiento** la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas. No obstante, si el denunciante entiende que debe informar a su superior jerárquico solicitará autorización del **Órgano de Cumplimiento**, la cual lo autorizará siempre que estime que ello no perjudique la investigación. En su caso, el superior jerárquico quedará, así mismo sujeto a tratar la información como confidencial.

La conducta del denunciante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por Cáritas Diocesana de Madrid al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia.

DERECHOS DEL DENUNCIADO

- Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una denuncia interpuesta sobre él o su actuación, a salvo lo establecido en el apartado 1.4. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el Canal de denuncias de trámite de la denuncia.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN EL CONTEXTO DE UNA DENUNCIA

El **Órgano de Cumplimiento** mantendrá un registro de todas las denuncias y consultas que se reciban, siempre y cuando el denunciante se haya identificado adecuadamente. Dicho registro respetará las exigencias de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

En particular, los datos de carácter personal obtenidos y recabados en el marco de la investigación, serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios y pertinentes. A estos efectos, la cancelación consistirá en el bloqueo de los datos a fin de impedir su tratamiento, con la única excepción de su puesta a disposición de los juzgados y tribunales o de la autoridad administrativa competente y demás usos compatibles con la normativa aplicable, incluido el ejercicio del derecho de defensa de Cáritas Diocesana de Madrid, durante los plazos de prescripción correspondientes, finalizados los cuales se procederá a la supresión de los citados datos.

En todo caso, los datos personales relativos a denuncias que resulten ajenas al ámbito de aplicación del Canal de denuncias o que no estén fundadas y que, por tanto, no sean objeto de investigación, se eliminarán.

MEDIDAS DE MEJORA DEL “MODELO DE PREVENCIÓN”

La información registrada a través del Canal de denuncias será analizada y valorada, con los límites señalados en el apartado precedente, por el **Órgano de Cumplimiento** con el objeto de mejorar las medidas tendentes a prevenir y descubrir los delitos e infracciones del “Modelo de Prevención” que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de las sociedades que integran Cáritas Diocesana de Madrid.

