

Introducción:

En línea con los valores de la entidad, la Fundación Sonrisas de Bombay da un paso adelante en su recorrido hacia la transparencia.

El Canal de Denuncias está dirigido exclusivamente a recoger posibles conductas inapropiadas en la Fundación Sonrisas de Bombay y por ello, está abierto a todos los grupos de interés de la organización: socios y socias, personal retribuido y voluntario, donantes y población beneficiaria, proveedores y consultores externos, etc. y tanto en España o en cualquiera de los países donde Sonrisas de Bombay esté implementando proyectos en terreno.

Principios:

Accesibilidad

Este canal es fácilmente accesible a través de las webs de la organización, www.sonrisasdebombay.org y <https://www.mumbaismiles.org/> y está abierto tanto a personas individuales como a colectivos, empresas u otro tipo de institución. Estará en al menos uno de los idiomas oficiales del país al que pertenece para poder ser comprensible por el grupo de interés que pretenda formular la denuncia. Sin embargo, todas las denuncias se canalizarán por dos personas designadas del órgano de gobierno.

Transparencia

Tanto el formulario establecido para recoger las denuncias como este mismo documento interno, serán públicos. Además, se informará al personal y al resto de colectivos relacionados con la organización.

Buena Fe

Las denuncias podrán realizarse de forma anónima si así lo desea la persona denunciante. No obstante, se requiere proporcionar una forma de contacto para poder realizar un correcto seguimiento de la incidencia. Si no fuera anónima,



Sonrisas de Bombay se compromete a no emprender ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

De la misma manera, la fundación se reserva el derecho de tomar medidas disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno que pudiera emprender represalias contra el denunciante de buena fe.

Confidencialidad

La Fundación Sonrisas de Bombay garantiza el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas a lo largo de todo el proceso, tanto si fueron realizadas de forma anónima como si no. Sin embargo, los datos de las personas podrán ser derivados a las autoridades administrativas y/o judiciales si, como consecuencia del procedimiento derivado del objeto de la denuncia fuesen requeridos. Dicha cesión, siempre se realizará cumpliendo plenamente la legislación sobre protección de datos personal.

Objetividad e imparcialidad

La organización garantiza el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas denunciadas. Las personas encargadas de gestionar la denuncia serán designadas por el patronato de la fundación, no pudiéndose generar bajo ningún concepto un conflicto de interés; si se produjese, podrían delegarlo a otra persona del patronato. Las personas pertenecientes al órgano de gobierno son conocedoras de la misión, visión y valores de la organización, sin embargo, son ajenas a la gestión diaria de la misma.

Estas personas, siendo como mínimo dos, son dos personas distintas al presidente o secretario de la fundación y recibirán directamente el formulario desde las diferentes webs institucionales. Además, deberán aceptar expresamente su consentimiento a ser las personas encargadas de gestionar las denuncias, no habiendo límite establecido de duración. Siempre se podrá renunciar a ello.



Eficiencia

La tramitación de las denuncias se realizará a la mayor celeridad posible. Sin embargo, la fundación se reserva el derecho a no admitir a trámite la denuncia en los siguientes supuestos:

- A) Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exijan la protección de datos de las personas o instituciones involucradas.
- B) Solicitudes malintencionadas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o forma. Cuando haya razones o indicios suficientes para suponer que la denuncia se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y la persona denunciante será informada de ello. La Fundación Sonrisas de Bombay podría tomar medidas disciplinarias si así lo estimase oportuno.
- C) Denuncias que aporten evidencias y pruebas de hechos constitutivos de delito. Si este fuera el caso, la persona denunciante debería optar por la vía judicial si así lo estimase conveniente.

Procedimiento

La persona denunciante podrá tramitar su acusación a través de los siguientes medios siendo ambas vías recibidas exclusivamente por las personas designadas por el Patronato para la gestión del Canal de Denuncias

- A) Mediante un correo electrónico disponible en sus webs institucionales, www.sonrisasdebombay.org y www.mumbaismiles.org, siendo este: denuncias@sonrisasdebombay.org. A este correo electrónico tendrán acceso únicamente personas del patronato, que previamente han mostrado su conformidad a garantizar la confidencialidad.
- B) Mediante formulario disponible en sus webs institucionales:
<https://www.sonrisasdebombay.org/canal-de-denuncias/>
<https://www.mumbaismiles.org/complaint-channel/>



Gestión de la información

Se creará un registro de las solicitudes recibidas indicando siempre un código asignado, la fecha de recepción, información y fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior si lo hubiere.

Análisis y Resolución

- Las personas nombradas por el patronato para gestionar las denuncias recibidas se asegurarán en un primer momento de si se hace de forma anónima o no. Si este fuera el caso, eliminaría toda referencia a la persona denunciante en los datos enviados.
- Posteriormente, se llevaría a cabo la investigación, para la cual, podrán entrevistar a tantas personas como consideren oportuno con el objetivo de reunir pruebas que evidencien o descarten la acusación y poder tomar una decisión de la forma más objetiva posible: testimonios de personas afectadas, testigos, declaraciones por escrito, informes de especialistas, etc.
- Siempre se ha de recoger una entrevista privada con las personas acusadas.
- Una vez recabada la información, se llevará cabo un informe con la exposición de los hechos, pruebas recabadas y conclusiones. Dicho informe se compartirá con el resto de personas que forman el órgano de gobierno, así como la dirección general de la organización, exceptuando si alguna de estas personas fueran objeto de la acusación. Si la denuncia no fue anónima, se dará a conocer también a la persona que formuló la denuncia. El patronato podrá tomar medidas disciplinarias o sanciones adecuadas.
- Si el caso denunciado fuera constitutivo de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades. La Fundación Sonrisas de Bombay podría presentarse como acusación particular si se viera afectada por los hechos denunciados.
- La Fundación se compromete a tramitar las denuncias a la mayor celeridad posible y establece un plazo máximo de 30 días para dar respuesta. Si excepcionalmente no se pudiera dar una respuesta en ese plazo, se le comunicará al denunciante y se establecerá un nuevo período de resolución.