



POLÍTICA DE DENUNCIAS DE STREET CHILD ESPAÑA

POLÍTICA DE DENUNCIAS

Aprobación del Patronato

Este documento ha sido revisado y aprobado por el Patronato de Street Child España.

Fecha de aprobación: 26/11/2025

1. Presidente
Florian Günter Weimert

2. Tesorero
Philip Langley

3. Secretario
Pablo Sergio Barrera Rojas

Este documento será revisado como mínimo una vez cada dos años o antes si se producen cambios relevantes.

Fecha prevista para la próxima revisión: **Sept. 2027**

Este documento forma parte del marco de gobernanza institucional de Street Child España. Toda versión oficial debe incluir esta portada. Cualquier uso público debe mantener su integridad, sin modificaciones no autorizadas.

Base legal en España y Catalunya

Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

Ley 19/2014, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno de Catalunya

POLÍTICA DE DENUNCIAS

01. INTRODUCCIÓN

Street Child España siempre se esfuerza por salvaguardar y actuar en interés de las poblaciones vulnerables a las que sirve, del público y de sus consejeros, empleados, contratistas y voluntarios, de acuerdo con su Política Organizacional de Denuncias. Todo el personal, los miembros del consejo, contratistas y voluntarios (personas asociadas) deben informar a Street Child España sobre cualquier práctica o acción de Street Child, sus empleados, socios u otros agentes, incluidos las contrapartes de gobiernos asociados, que razonablemente crean que están en contra del interés público.

Estas prácticas o acciones pueden ser:

- Un delito criminal;
- Un acto de corrupción y/o fraude;
- Incumplimiento de cualquier obligación legal;
- Una injusticia;
- Un peligro para la salud y seguridad de cualquier persona;
- Una violación de salvaguardias o protección infantil;
- Una violación de salud y seguridad;
- Una violación ambiental;
- Discriminación o acoso que la dirección está ignorando;
- Una amenaza para las operaciones o la reputación de Street Child;
- O un intento de ocultar información relacionada con cualquiera de los puntos anteriores.

02. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE DENUNCIAS

Una política de denuncias juega un papel único y crucial dentro de una organización, incluso cuando existen otras políticas. Las políticas relacionadas (como las de Recursos Humanos, procedimientos de quejas o manuales de cumplimiento) generalmente abordan temas rutinarios (por ejemplo, disputas entre empleados, desempeño, beneficios). La política de denuncias es una plataforma adicional que específicamente fomenta la denuncia de las acciones mencionadas en la sección anterior.

La Política de Denuncias de Street Child España:

- Permite reportes anónimos o confidenciales;
- Protege a quienes denuncian de represalias (por ejemplo, degradación, despido, acoso);
- Fomenta que las personas hablen sin temor, algo que otras políticas no siempre abordan;
- Se enfoca en preocupaciones éticas o legales graves;
- Proporciona un canal protegido y dedicado.

¿A quién debe reportarse la preocupación?

En caso de incidentes o preocupaciones reales o supuestas, incluyendo, pero no limitado a cuestiones financieras, criminales, de salud y seguridad, legales o de conflicto de intereses, el personal debe reportar esto, ya sea:

- De forma anónima o con identidad, a través del buzón de quejas ubicado en cada oficina del país. Los buzones se revisan regularmente y se derivan según corresponda;
- Con un miembro de los Contactos Globales de Denuncias, como se indica en el Anexo 1;
- A través de su Líder de País, como se indica en el Anexo 1;

- De forma anónima completando un formulario de denuncia en el sitio web de Street Child: <https://www.street-child.org/whistleblowing-policy/>.

Dado que las salvaguardias tienen un conjunto distinto de canales, para incidentes o preocupaciones relacionadas con la salvaguardia, el personal debe inicialmente plantear su preocupación, ya sea:

- De forma anónima o con identidad, a través del buzón de quejas ubicado en cada oficina del país. Los buzones se revisan regularmente y se derivan según corresponda;
- Con su Gerente de Línea o Punto Focal de Salvaguardias, como se indica en el Anexo 1;
- Con cualquier miembro de los Contactos Globales de Salvaguardias, como se indica en el Anexo 1;
- Enviando un correo electrónico a safeguarding@street-child.org.

Si el personal no está satisfecho con la respuesta, debe plantear el asunto por escrito directamente con el Director Ejecutivo (CEO) o, si es necesario, con el Presidente del Consejo de Administración. Street Child España toma muy en serio cualquier posible incidente, y todo el personal de Street Child España está obligado a informar. Cualquier incumplimiento por parte de cualquier persona asociada a Street Child España para reportar incidentes que haya presenciado o de los que esté al tanto podría dar lugar a procedimientos disciplinarios.

03. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS

Para la protección de su personal, afiliados y la reputación organizacional, Street Child España también toma muy en serio cualquier implicación de alegaciones maliciosas o falsas o la circulación pública de alegaciones infundadas.

Cualquier persona asociada que se encuentre involucrada en este tipo de acciones puede estar sujeta a procedimientos disciplinarios. Street Child España también se esforzará por garantizar que su personal y sus afiliadas y afiliados estén protegidos de cualquier intimidación o acoso por parte de otras personas. En específico, cualquier miembro del consejo, empleado, contratista o voluntaria que denuncie tales preocupaciones de buena fe no estará sujeto a ningún tipo de detrimento durante ni después de su empleo, contrato o acuerdo de voluntariado.

Todas las preocupaciones se tratarán de manera confidencial y se hará todo lo posible para no revelar la identidad de la persona denunciante, si así lo desea. Si como resultado de la investigación surgen procedimientos disciplinarios u otros, puede no ser posible tomar medidas como consecuencia de la denuncia sin la ayuda de la persona denunciante, por lo que se le podrá solicitar que se presente como testigo. En caso de aceptar, se le brindará asesoría y apoyo. Sin embargo, una queja realizada de forma anónima recibirá la misma importancia y será procesada e investigada a su debido tiempo. Todas las quejas/preocupaciones serán procesadas de acuerdo con un procedimiento definido en el Anexo 3.

04. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afiliados:

Incluye el personal, los miembros del consejo, voluntarias, pasantes, consultoras, expertos pro-bono y contratistas privados de organizaciones que hayan establecido acuerdos de asociación, sub-gran o sub-receptoría con Street Child España .

Acoso:

El acoso cubre una amplia gama de comportamientos de naturaleza ofensiva. Se entiende como un comportamiento que degrada, humilla e intimida a una persona. Estos comportamientos suelen ser perturbadores, molestos o amenazantes. Cuando los comportamientos de acoso se vuelven repetitivos, se definen como acoso laboral. La continuidad o repetitividad del malestar causado puede distinguirlo de los insultos.

Daño:

Infracción psicológica, física, emocional o sexual de los derechos de una persona. El daño por negligencia incluye la retención de recursos o asistencia disponibles. El autolesionarse es cuando una persona se lastima como una forma de lidiar con sentimientos muy difíciles, recuerdos dolorosos o situaciones y experiencias abrumadoras. El autolesionarse también puede incluir intentos de suicidio o radicalización.

Investigación:

Acción de investigar algo o a alguien; examen o investigación formal o sistemática.

Incidente grave:

Se define como un incidente que ha causado daño significativo a una persona afiliada con la organización y/o constituye una amenaza mayor para las operaciones y reputación de la organización. Esto incluye preocupaciones de salvaguardia relacionadas con abuso sexual, explotación, abuso físico o emocional grave y fallecimiento.

Explotación y abuso sexual:

Tal como lo define la Secretaría General de las Naciones Unidas en el Boletín ST/SGB/2003/13: "La explotación sexual" significa cualquier abuso real o intentado de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, con fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, obtener beneficios monetarios, sociales o políticos de la explotación sexual de otra persona. "Abuso sexual" significa la intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas.

La actividad sexual con menores de 18 años está prohibida, sin importar la edad de consentimiento local o mayoría de edad. La creencia equivocada sobre la edad de un menor no es una defensa.

Acoso sexual:

El acoso sexual es un tipo de acoso basado en el sexo o género de la víctima. Puede implicar comportamientos ofensivos, sexistas o sexuales, acciones verbales o físicas. El acoso puede ser explícito o implícito.

Superviviente:

La persona que ha sido abusada o explotada. El término "superviviente" se prefiere al de "víctima", ya que implica fortaleza, resiliencia y la capacidad de sobrevivir, aunque es decisión de la persona cómo desea identificarse.

Población vulnerable:

Se refiere a todos los niños en entornos educativos, hogares familiares o comunitarios, niños en situación de calle, niños reintegrados o reunificados, y todos los estudiantes en centros de formación vocacional o centros residenciales, incluidos los centros de detención, niños con problemas de salud, desplazadas y desplazados, y refugiadas y refugiados. También incluye a los adultos inscritos en cualquier programa de Street Child en la comunidad o en hogares o cualquier otro entorno y que están en riesgo de daño y abuso de cualquier tipo.

Políticas Relacionadas

- Política de Salvaguardia de Street Child España
- Política de Protección Infantil de Street Child España
- Política de IT de Street Child España
- Política de Protección de Datos de Street Child España
- Política de Igualdad, Diversidad

ANEXO I.

LISTA DE CONTACTOS

COMITÉ DE QUEJAS SOBRE DENUNCIAS

- **Representante del Consejo de Administración** – Anthony Wallersteiner
awallersteiner@stowe.co.uk | +44 (0)1280 818240
- **Director Ejecutivo (CEO)** – Tom Dannatt
tom@street-child.org | +44 7782 173447
- **Directora Ejecutiva de Programas AET** – Julie Polzerova
julie.polzerova@street-child.org | +44 7535 349787
- **Directora de Finanzas** – Sarah Noak
sarah.noak@street-child.org | +44 7970 820195

CONTACTOS GLOBALES PARA DENUNCIAS

Cualquier persona puede contactar a estas personas en relación con un incidente de denuncia:

- **Representante del Consejo de Administración** – Anthony Wallersteiner
awallersteiner@stowe.co.uk | +44 (0)1280 818240
- **Director Ejecutivo (CEO)** – Tom Dannatt
tom@street-child.org | +44 7782 173447
- **Persona Delegada para Temas de Salvaguardia del Consejo de Administración** – Lynn Davies
L.DAVIES@bham.ac.uk | +44 (0)7798 650487
- **Punto Focal Global de Salvaguardia** – Julie Polzerova
julie.polzerova@street-child.org | +44 7535 349787
- **Especialista Global en Salvaguardia** – Sadia Hussain
sadia.hussain@street-child.org | +92 300 7043982

PERSONAS LÍDERES DE PAÍS / PUNTOS FOCALES DE SALVAGUARDIA

- **Afganistán** – Tajammul Hussain

tajammul.hussain@street-child.org | +93 728 529412

- **Bangladés** – Kristina Hiya Baroi

kristina.baroi@street-child.org | +1 624 628 794

- **Burundi** – Denis Ndayizeye

denis.ndayizeye@street-child.org | WhatsApp: +257 79 320 312 / +257 61 320 312

- **Camerún** – Kingsley Udo

kingsley.udo@street-child.org | +237 651 235268

- **República Democrática del Congo (RDC)** – Ravaka Ranivoarianja

ravaka.ranivoarianja@street-child.org | +243 820 628101

- **Kenia** – Rosebella Odhiambo

admin@africaeducationaltrust.org | +254 723 903191

- **Sierra Leona y Liberia** – Emily Tunnacliffe

emily.tunnacliffe@street-child.org | +44 7768 882891

- **Mozambique** – Benigna Matabele

benigna.matabele@street-child.org | +258 877 399002

- **Nepal** – Nilam Subedi

nilam.subedi@street-child.org | +977 984 6049472

- **Nigeria** – Elam Firrichi

firrichi.elam@street-child.org | +234 903 3828835

- **Moldavia** – *Vacante*

- **Pakistán** – Sadia Hussain

sadia.hussain@street-child.org | +92 300 7043982

- **Somalia y Somalilandia** – Mohamed Iidle

m.iidle@street-child.org | +252 61 2500005

- **Sudán del Sur** – Esther Oliga

e.oliga@africaeducationaltrust.org | +211 922 221420

- **Uganda** – Susan Nyangoma

susan.nyangoma@street-child.org | +256 773 375593

- **Reino Unido (UK)** – Susana Munisi

susana.munisi@street-child.org | +44 (0) 7976 298001

- **Unión Europea (UE)** – Clothilde Bruneton

clothilde.bruneton@street-child.org | +33 6 42 89 38 84

- **Ucrania** – Oleksandr Golinevych

oleksandr.golinevych@street-child.org | +380 99 689 5231

ANEXO II.

FORMULARIO DE REPORTE DE INCIDENTE

Fecha:

Nombre de la persona que presenta el informe (opcional):

Tipo de reporte (marcar lo que corresponda):

- Corrupción, fraude o soborno
- Otro(s) acto(s) delictivos (s)
- Incidente de seguridad o cuasi accidente (near-miss)
- Salud y seguridad
- Cualquier otra práctica que pueda dañar la reputación de la organización.
- Otro – especificar: _____

Salvaguardia

- Acoso, intimidación o maltrato
- Protección infantil
- Acoso, abuso o explotación sexual
- ¿Cuándo ocurrió el incidente? (fecha y hora):
- ¿Dónde ocurrió exactamente el incidente?
- ¿Quiénes estuvieron involucrados?
- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué acción se tomó?
- ¿Qué acción aún necesita tomarse?

ANEXO III.

PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN: RESUMEN CRONOLÓGICO

PASO	ACCIÓN	PLAZO
1. Ocurre el incidente – proteger	Si el incidente se relaciona con una situación grave de salvaguarda y/o una amenaza a la vida de una persona y/o representa un riesgo reputacional significativo, se debe tomar acción inmediata para proteger a la persona afectada. Nota: Para consultar el procedimiento detallado de respuesta a quejas de salvaguarda, remitirse al Procedimiento de Respuesta a Denuncias de Salvaguarda tal como se describe en la Política de Salvaguarda de Street Child. Para cualquier otro tipo de incidente, proceder directamente al Paso 2.	Inmediatamente
2. Ocurre el incidente – reportar	Para todos los incidentes, excepto aquellos relacionados con salvaguarda (incluidos, pero no limitados a temas financieros, penales, conflictos de interés, asuntos legales, de salud y seguridad), se debe realizar un reporte de manera anónima a través de: el buzón de quejas ubicado en cada oficina nacional, el sitio web de la organización, una persona integrante del equipo global de contactos para denuncias, o la persona responsable del país correspondiente. La persona que reciba el reporte deberá confirmar la recepción de la preocupación por correo electrónico a quien lo haya reportado, dentro de un plazo de 3 días hábiles. Los reportes también pueden enviarse mediante el Formulario de Reporte de Incidentes (ver Apéndice 2), utilizando los teléfonos o correos electrónicos que figuran en el Apéndice 1. Los reportes, tanto anónimos como con identidad revelada, pueden colocarse en los buzones de quejas disponibles en cada oficina nacional.	Dentro de 24 horas, si es logísticamente posible

PASO	ACCIÓN	PLAZO
3. Evaluación del incidente	Todos los incidentes, excepto aquellos relacionados con salvaguarda: Se debe remitir el caso al Punto Focal de Denuncias o al Comité de Quejas de Denuncias (WCC, por sus siglas en inglés), si existe uno a nivel nacional. Dicho comité determinará si la denuncia debe ser escalada al Comité Global de Denuncias o si debe investigarse a nivel del país en caso de un incidente de denuncia presunto o confirmado.	De inmediato en caso de incidente grave, o dentro de 48 horas de recibir la denuncia
4. Reporte a la entidad donante	La Oficina de País y la Oficina Central son responsables de reportar cualquier incidente sospechoso a las personas donantes, luego de haber discutido y acordado los detalles del caso.	Dentro de 24 horas de recibido el incidente
5. Plan de acción tras evaluación	Se acuerdan decisiones y siguientes pasos para la investigación.	De inmediato o dentro de 24 horas tras la evaluación
6. Investigación	Para todos los incidentes, excepto aquellos relacionados con salvaguarda: Las personas responsables de la toma de decisiones (y, cuando sea necesario, el Comité de Denuncias – WCC, por sus siglas en inglés) llevarán a cabo los pasos siguientes, que incluyen: Apoyo a la persona sobreviviente Investigación del caso Medidas disciplinarias (si el comité correspondiente recomienda acciones disciplinarias respecto a personal o personas voluntarias, el caso será remitido al comité disciplinario para que actúe conforme al Manual de Recursos Humanos) Reporte a las autoridades competentes	Dentro de 2 semanas, si es posible

PASO	ACCIÓN	PLAZO
7. Cierre del caso	Todas las investigaciones de seguimiento han sido completadas. Todas las personas afectadas han sido informadas sobre los resultados. Se han cumplido todos los requisitos legales y de gobernanza correspondientes. El punto Focal de Denuncias o el Comité de Denuncias deberá proporcionar una actualización final a la persona que presentó la denuncia, confirmando: 1. Qué medidas se tomaron para investigar la preocupación reportada a través del mecanismo de denuncia; 2. Qué hallazgos resultaron de la investigación; 3. Qué acciones se tomaron o se tomarán a partir de los resultados de la investigación. SI NO SE ENCUENTRA NINGUNA CONDUCTA INADECUADA Si la investigación concluye que no ha ocurrido ninguna conducta indebida, o si la persona que presentó la denuncia se encontraba equivocada o no contaba con todos los hechos relevantes, el Punto Focal de Denuncias o el Comité de Denuncias informará a la persona denunciante, dentro de los cinco (5) días posteriores a la finalización de la investigación, que su preocupación no fue fundamentada.	Dentro de 3 meses o 90 días desde la denuncia

ANEXO III.

INFORME ANUAL DEL CANAL DE DENUNCIAS

STREET CHILD ESPAÑA

Ejercicio: [Año]

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la **Política de Denuncias de Street Child España** y con lo establecido en la **Ley 2/2023, de 20 de febrero**, este informe presenta un resumen de la actividad del canal de denuncias durante el ejercicio [año], incluyendo número de denuncias recibidas, tipología, estado de tramitación y medidas adoptadas.

El informe se eleva al **Patronato de Street Child España** para su conocimiento, análisis y validación.

2. DATOS DEL CANAL DE DENUNCIAS

- **Medios habilitados:**
 - Formulario web en la página oficial.
 - Dirección de correo electrónico específica.
 - Canal alternativo de denuncia presencial/documentada.
- **Responsables designados para la gestión:**
 - Responsable local de cumplimiento.
 - Comité global de Ética y Cumplimiento.

3. RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DEL AÑO

- Número total de denuncias recibidas: [X]
- Origen de las denuncias:
 - Internas (empleados, voluntarios) → [X]
 - Externas (socios, beneficiarios, proveedores) → [X]

- **Forma de presentación:**
 - Canal web: [X]
 - Correo electrónico: [X]
 - Otras vías: [X]

4. TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS

- Conductas financieras / uso indebido de fondos: [X]
- Conflictos de interés: [X]
- Conductas contrarias a la Carta Ética o Código de Conducta: [X]
- Casos de acoso, discriminación o vulneración de derechos: [X]
- Otros: [X]

5. GESTIÓN Y ESTADO DE LAS DENUNCIAS

- Investigadas y cerradas con medidas correctivas: [X]
- Investigadas y archivadas por falta de fundamento: [X]
- En curso de investigación: [X]
- Remitidas a autoridades externas: [X]

6. MEDIDAS ADOPTADAS

Ejemplos (adaptar a la realidad):

- Revisión de procesos de contratación.
- Refuerzo de la formación en ética y compliance.
- Medidas disciplinarias en casos confirmados.
- Mejoras en la comunicación interna del canal de denuncias.

7. EVALUACIÓN Y MEJORA DEL CANAL

- **Nivel de uso:** se observa un incremento/disminución respecto al año anterior.
- **Accesibilidad:** el canal es visible y accesible a través de la web y la comunicación interna.

- **Propuestas de mejora:**
 - Mayor difusión del canal entre voluntarios y beneficiarios.
 - Revisión de plazos de respuesta.
 - Refuerzo en la independencia del comité gestor.

8. CONCLUSIONES

El canal de denuncias de Street Child España ha funcionado durante el ejercicio [año] conforme a lo establecido en la **Política de Denuncias** y la **Ley 2/2023**, garantizando:

- Confidencialidad,
- Protección del denunciante,
- Investigación imparcial,
- Adopción de medidas correctivas.

El Patronato toma conocimiento del presente informe y aprueba las propuestas de mejora.

En Barcelona, a 26 de Noviembre de 2025

Firma: _____

Presidente/a del Patronato