

POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

Este canal es una herramienta fundamental para canalizar los posibles problemas que puedan existir en la organización, lo que permitiría al órgano de gobierno y/o gestión actuar sobre ellos para evitar riesgos a la entidad.

Se trata de un sistema adecuado para el seguimiento de su actividad y que fomente la transparencia, cuya gestión esté debidamente protocolizada.

1. FINALIDAD.

La finalidad de esta política del canal de denuncias de la entidad Aspanaes, tiene como objetivo los siguientes puntos:

1. Identificar las denuncias, quejas o sugerencias y establecer su sistema de gestión, en relación con:
 - a. Los incumplimientos legislativos.
 - b. Las prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código de Conducta de Aspanaes o en el Manual de Bienvenida para nuevos profesionales de Aspanaes
 - c. Cualesquier otra situación considerada irregular o inconveniente
2. Identificar áreas de mejora en Aspanaes y establecer su sistema de gestión en relación con cualquiera de los tres ámbitos anteriores.

Aspanaes garantiza así el trato profesional y confidencial de las denuncias de incumplimientos, quejas o sugerencias de mejora, adoptando las medidas oportunas para:

- Asegurar el cumplimiento de la legalidad y del Código de Conducta de Aspanaes
- Mejorar cualquier aspecto de Aspanaes
- Proteger los intereses de Aspanaes, de los miembros de sus órganos de gobierno y representación, de su personal, incluyendo su voluntariado, y de sus personas usuarias y familias.

2. PRINCIPIOS

1. Accesibilidad: el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de los siguientes métodos:
 - a. correo electrónico ([canaldedenuncias@ aspanaes.org](mailto:canaldedenuncias@aspanaes.org)) que será público a través de la página web principal de Aspanaes, la cual no será tratada de forma anónima.
 - b. correo postal general de Aspanaes, a la atención del "CANAL de DENUNCIAS" gestionado de acuerdo con las normas específicas de este documento.Cualquiera de los métodos mencionados anteriormente, será recibido y gestionado por el *comité del canal de denuncias*.
2. Transparencia: este canal de denuncias, quejas o sugerencias, será de carácter público, tanto el correo electrónico como el postal, establecidos como canales de comunicación.

3. Buena fe: las denuncias, quejas o sugerencias se podrán realizar de manera anónima, exclusivamente por el canal del correo postal. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se recomienda dar información de contacto para contactar con quien la haya formulado, siendo su decisión proporcionarla o continuar de forma anónima. En el caso de que una denuncia o sugerencia no sea anónima, Aspanaes se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra quien la haya formulado de buena fe. Aspanaes se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier persona, en particular miembros de los órganos de gobierno o representación, dirección, empleados o empleadas, o voluntarios o voluntarias, que tome cualquier tipo de represalia directa o indirecta contra quien haya formulado una denuncia o sugerencia de buena fe.
4. Confidencialidad: la identidad de la persona que formule la denuncia o sugerencia tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada a terceras partes sin su consentimiento. En todo caso, se informará tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso. Además, 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 una denuncia y de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
5. Objetividad e imparcialidad: una vez recibida una denuncia, queja o sugerencia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.
 - a. El órgano de gobierno nombrará a una o varias personas encargadas de la gestión del canal denominado *comité del canal de denuncias*. No obstante, en caso de que alguna de las denuncias o sugerencias recibidas pueda suponer un conflicto para alguna persona o para todo el *comité del canal de denuncias*, se abstendrán de intervenir y delegarán en otras de las personas designadas por Aspanaes.
 - b. En caso de no abstenerse, podrá ser recusada por cualquier interesada, en particular por aquella/s persona/s a quien pudiese derivarse alguna consecuencia negativa con motivo de su actuación.
 - c. Se considera que existe conflicto de interés y, por tanto, son causas de abstención y recusación, las siguientes:
 - Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser directora de la entidad; o tener cuestión litigiosa pendiente con cualquier interesada.
 - Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable o parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquier interesada, con las personas representantes o administradoras de entidades o sociedades interesadas y también con asesores o asesoras, representantes legales o mandatarios o mandatarias que intervengan en el procedimiento.

- Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.
 - Tener relación de dependencia directa con persona natural o jurídica interesada directamente.
 - Cualquier otra circunstancia que, a juicio de quien deba abstenerse, o a juicio de quien plantee la recusación, pueda generar un conflicto de intereses de tal intensidad que comprometa la objetividad o la imparcialidad.
6. Celeridad: la tramitación de todas las solicitudes se iniciará en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, a contar a partir del siguiente a aquel en el cual se hubiese recibido la comunicación en Aspanaes. Para el cómputo de días hábiles se seguirán las normas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o norma que la sustituya. Sin perjuicio de lo anterior, Aspanaes 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. Comunicaciones 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. Aspanaes se reserva en esos casos el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

3. TIPOS DE DENUNCIAS

- a. Denuncia: manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción, omisión o acto de tolerancia¹ llevada a cabo por Aspanaes.
- b. Queja: Reclamación o protesta que se hace a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- c. Sugerencia: Transmitir una propuesta de mejora de Aspanaes.

4. SUJETOS

Cualquier persona física o jurídica relacionada con un grupo de interés de Aspanaes, tales como, a título enunciativo y no exhaustivo, los indicados en el punto 1 de este documento, entidades colaboradoras públicas o privadas, donantes o proveedoras, con interés legítimo en efectuar denuncias, quejas o sugerencias, que conozcan la existencia de una situación susceptible de denuncia o mejora, puede y debe ponerla en conocimiento de Aspanaes de manera inmediata y por los canales previstos en este documento, tanto si les afectan personalmente como si afectan a terceras personas.



En cualquier caso, si dichas situaciones son constitutivas de delitos perseguibles de oficio, Aspanaes recuerda la obligación legal de efectuar notificación directa a las autoridades competentes y la adopción inmediata de medidas de protección de la víctima.

5. TRAMITACIÓN.

a) Comunicación

- a. Canal: la comunicación inicial se efectuará a través de los canales detallados en este documento.
- b. Contenido: la comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando como mínimo la identificación de la conducta potencialmente ilegal, irregular, inconveniente o mejorable y, si fuese posible, de la/las persona/s o departamento/s implicados, indicando, a título orientativo:
 - En qué consiste la conducta potencialmente ilegal, irregular, inconveniente o mejorable.
 - Fecha/s y/o hora/s aproximada/s de ocurrencia.
 - Lugar/es donde ha ocurrido.
 - Posibles personas implicadas.
 - Posibles consecuencias para Aspanaes.
 - Posibles consecuencias para personas ajenas a Aspanaes.
 - Cualquier otro dato relevante, a juicio de quien efectúa la comunicación.
 - Podrán aportarse documentos o evidencias de los hechos.

b) Recepción

A los canales de entrada de las comunicaciones iniciales tendrá/n acceso exclusivamente la/s persona/s designada/s por Aspanaes, designadas como *Comité del canal de denuncias*, para la gestión de las denuncias, quejas o sugerencias, que queda/n obligada/s a tratar la información recibida de acuerdo con los principios detallados en este documento, en especial los de confidencialidad y celeridad

El *Comité del canal de denuncias* tiene libertad para contar con asesoramiento experto, con carácter consultivo o que pueda prestar su colaboración en determinadas denuncias, quejas o sugerencias, en función de su materia, gravedad, lugar o centro al cual se puedan referir o de cualquier otra circunstancia.

c) Registro

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.

d) Clasificación de la comunicación y prioridad en la gestión

El *Comité del canal de denuncias*, clasificará de inmediato y priorizará la gestión de aquellas denuncias, quejas o sugerencias que por sus características puedan tener un impacto más grave en Aspanaes o en terceras personas.

e) Instrucción

- a. Solicitudes de información: en caso de que el contenido de la comunicación suponga realmente una solicitud de información u otra cuestión diferente a una denuncia, queja o sugerencia de mejora, el *Comité del canal de denuncias* la remitirá al departamento correspondiente, sin más actuaciones.
- b. Denuncias: en caso de que del contenido de la comunicación se desprendan indicios razonables de la existencia de una situación ilegal, irregular o inconveniente, el *Comité del canal de denuncias* iniciará un procedimiento de investigación:
 - con libertad de actuaciones instructoras, tales como, a título meramente enunciativo, entrevistas personales con la fuente para recabar mayor información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la situación comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; o petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a Aspanaes;
 - todos los casos deberá incluir una entrevista reservada con la/s persona/s supuestamente responsable/s.
- c. Quejas: en caso de que del contenido de la comunicación suponga una disconformidad o un desacuerdo, el Comité del canal de denuncias abrirá un procedimiento de reclamación o protesta, con libertad total de actuación.
- d. Sugerencias: en caso de que el contenido de la comunicación suponga realmente una sugerencia de mejora, el *Comité del canal de denuncias* abrirá un procedimiento de mejora, con libertad total de actuación.

Aspanaes garantizará en todo momento la confidencialidad de los procedimientos de investigación y de mejora, así como la confidencialidad de todas las personas involucradas en ellas.

f) Resolución

- a. Finalizados los procedimientos de investigación y de mejora, el *Comité del canal de denuncias* emitirá un informe con una relación clara de los hechos, valoración de los mismos y propuestas de actuación dirigidas a los órganos correspondientes de Aspanaes o a terceras personas ajenas a la entidad, con posibilidad de proponer medidas correctivas e incluso de proponer sanciones conforme a la normativa laboral o contractual.
- b. El informe propuesta será remitido:
 - a la Dirección de Aspanaes, para tomar ésta de manera motivada las decisiones oportunas a la vista de las propuestas efectuadas.
 - a la Junta Directiva, de manera resumida y sucinta, para su conocimiento y, en su caso, para tomar de manera motivada las decisiones oportunas en relación con la Dirección de Aspanaes.
 - a quien haya efectuado la comunicación, de manera resumida y sucinta, para su conocimiento.
 - a la persona/s que hayan sido denunciada/s



g) Plazo

- a. La tramitación de todas las comunicaciones se realizará con la mayor celeridad posible.
- b. El informe propuesta deberá haber sido remitido a las personas u órganos indicados en el punto anterior en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde su recepción.
- c. En caso de no poder cumplirse ese plazo por alguna razón excepcional, deberá notificarse a la persona que haya efectuado la comunicación que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

7. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) La información relativa a los procedimientos tramitados por medio del CANAL DE DENUNCIA Y MEJORA se conservará durante los plazos señalados en la normativa vigente 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales.
- b) Los datos personales de quien formule la denuncia y de las personas afectadas por la información suministrada se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación de los hechos denunciados. Transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación, podrán seguir siendo tratados en un entorno distinto por el *Comité del canal de denuncias*

8. PROTECCIÓN DATOS.

El Canal de denuncias, quejas o sugerencias se incorporará a los Registros de Actividades de Tratamiento (RAT) dando cumplimiento así al artículo 30 del Reglamento General de Protección de Datos, debido a la posibilidad de recepcionar datos de carácter especialmente sensibles, que puedan ser aportados por los denunciantes.