



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

AMENCER-ASPACE por coherencia con su misión, visión, valores, Política de Gestión de la calidad y compromiso con la ética ha establecido un canal de denuncias que permite identificar conductas irregulares permitiendo así la identificación de áreas de mejora en el seno de la entidad, garantizando en todo momento la confidencialidad del procedimiento que se pueda llevar a cabo.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en AMENCER-ASPACE.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna. Para ello, se habilitarán canales para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: personas usuarias, profesionales, equipo directivo, familias, socios, donantes, proveedores u otros.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por AMENCER-ASPACE.



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

PRINCIPIOS

- *Accesibilidad*

El canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de un canal válido para este procedimiento, que será público a través de la página web.

Este canal está disponible en el siguiente enlace:

<http://amencer-ospace.org/canaldenuncias>

- *Transparencia*

Esta política será pública, así como el correo electrónico o canal válido establecido como medio de comunicación. Se informará a los profesionales y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

- *Buena fe*

Las denuncias podrán realizar de manera anónima o haciendo constar los datos identificativos de la persona. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

En el caso de que la denuncia no sea anónima, AMENCER-ASPACE se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

AMENCER-ASPACE se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier profesional o miembro del órgano de gobierno de la Asociación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

- *Confidencialidad*

La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

No obstante, 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 la denuncia.

Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

- *Objetividad e imparcialidad*

Una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

El formulario de la web se dirigirá al departamento de administración. El receptor de la denuncia podrá delegarla a un responsable de algún centro o servicio en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés, siempre que se pueda resolver internamente.

En caso de ser necesario se podrá externalizar a un asesor experto en esta materia para que canalice adecuadamente la denuncia.

- *Eficiencia*

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, AMENCER-ASPACE 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) Solicitudes 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. AMENCER-ASPACE se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

PROCEDIMIENTO DE ACCESO

AMENCER-ASPACE habilitará el correo electrónico u cualquier otro canal válido, visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este tendrán acceso exclusivamente las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

El correo electrónico disponible será:

canaldedenuncias@amencer-ospace.org

- *Gestión de la información*

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.

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

A) Las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben las notificaciones y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de administración de AMENCER-ASPACE.



PROCEDIMIENTO
DEL CANAL DE DENUNCIAS

FECHA:
2024

B) En el caso de las denuncias.

- Las personas designadas por el órgano de gobierno se encargarán de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para lo que podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.

- El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.

- Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones.

Este informe se pondrá en conocimiento del órgano de gobierno, de la Dirección AMENCER-ASPACE y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido anónima.

- Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas.

En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.

- La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y del nuevo plazo establecido para darle respuesta.