



## CANAL DE DENUNCIAS

### 1.- Objeto

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en AMPARA. 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: empleados y voluntarios, donantes, beneficiarios, proveedores, etc.

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

### 3.- Principios

Accesibilidad: el canal de comunicación será público a través nuestra página web en la que se contempla un enlace que redirige a la plataforma, a través del a cual, se gestionaran las posibles denuncias recibidas establecido con esta finalidad.

Transparencia: esta política, así como la plataforma establecida como medio de comunicación es pública, De manera que se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

Buena fe: las denuncias se realizarán de manera anónima.

No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se podrá solicitar información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

AMPARA se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado 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.

La Junta Directiva nombra al secretario de la Asociación y al coordinador del CP Alcalá Meco I y II, encargados de la gestión de las denuncias. Éstos podrán delegarlas a

Elaborado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Visto Bueno de \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Aprobado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Sustituye al a Num. \_\_\_\_ aprobado el \_\_\_\_\_



otros miembros del órgano de gobierno en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés.

**Eficiencia:** la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, AMPARA 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. AMPARA se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

## 2.- Departamentos involucrados

- Junta Directiva
- Secretario del órgano de gobierno
- Coordinador del C.P, Meco I y II
- Otros miembros del órgano de gobierno, en caso de conflicto de interés.

## 3.- Procedimiento

**Acceso:** AMPARA habilita en la página web un link redireccionado a la plataforma específica de gestión, para la recepción de denuncias. A esta plataforma tendrá acceso exclusivamente los encargados de la gestión de denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

**Gestión de la información:** A través de la plataforma IntedyaCloud, facilitada por WCA, a raíz del convenio suscrito con ellos, 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 reciben un correo electrónico informando del registro de una denuncia. A través de sus claves de acceso, acceden a la plataforma donde se recoge toda la información recibida, y, o bien se iniciara un proceso de investigación en aquellos casos en los que la denuncia proceda, o bien, envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de administración de AMPARA.
- b. En el caso de las denuncias:
  - ✓ La persona designada se encargará de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para lo que podrá entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.

Elaborado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Visto Bueno de \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Aprobado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Sustituye al a Num. \_\_\_\_ aprobado el \_\_\_\_\_

- ✓ 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 de la Junta Directiva 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 se le ofrecerá un nuevo plazo.

#### 4.- Sanciones

Las posibles sanciones a aplicar serán valoradas por los responsables del canal y por la Junta Directiva, en los casos en los que se detecte:

- Incumplimiento de normas en la cárcel y de instituciones penitenciarias
- Incumplimiento de las normas internas de Ampara recogidos en los protocolos de actuación.
- Incumplimiento de las normas específicas de los proyectos.
- Incumplimiento del protocolo de voluntariado
- Incumplimiento del código ético
- Incumplimiento del Plan de Prevención de Delito Penal

Será causa de expulsión directa de la entidad los siguientes casos:

- ✓ Difundir los datos de los internos
- ✓ Saltarse el reglamento de un centro penitenciario
- ✓ Discriminación y acoso por sexo, raza, religión, cultura...
- ✓ Aceptar regalos de internos
- ✓ Dar regalos a los funcionarios
- ✓ Introducir objetos prohibidos, salvo que sean estrictamente necesarios para la realización del taller, sin autorización previa
- ✓ Hacer fotografías de niños/as e internas
- ✓ Difundir y publicar imágenes y/o vídeos de los menores
- ✓ Discriminar a un niño/a sobre otro
- ✓ Cualquier tipo de abuso y/o maltrato hacia los menores
- ✓ Falta de cuidados y atención a los menores siendo consciente de ello

Elaborado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
 Visto Bueno de \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
 Aprobado por \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Sustituye al a Num. \_\_\_\_ aprobado el \_\_\_\_\_