

## **REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIAS**

### **PREÁMBULO**

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Ourense (AFAOR), una organización sin ánimo de lucro que tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida de usuarios y apoyar a sus cuidadores y familiares. Para cumplir su labor, AFAOR teje una red de colaboración entre Entidades públicas, privadas y asociados pensando en ofrecer aquellos servicios que faciliten el día a día de los pacientes con enfermedades neurodegenerativas y todo su entorno.

La misión como Entidad es prestar un servicio de máxima calidad y profesionalidad, por ello, se cuenta con un sistema para la gestión de denuncias para identificar las conductas irregulares que vulneren las Normativas aplicables vigentes, así como los valores y políticas que defiende AFAOR y que están reflejados en la página Web de la asociación. Este sistema permite que todas las personas implicadas (empleados, usuarios voluntarios, socios, familiares, proveedores o colaboradores) denuncien conductas ilícitas o alerten de situaciones objetivas de las que puedan derivarse comportamientos tipificados por el Código Penal.

El presente Reglamento tiene como objetivo favorecer el acceso, la comunicación y la preservación de las garantías de confidencialidad e indemnidad del proceso de denuncia.

## **ARTÍCULO 1: OBJETO**

El presente documento constituye el Reglamento Normativo del Canal de Denuncias de AFAOR, por el que se establece el procedimiento de comunicación de cualquier comportamiento irregular, ilícito, no ético y/o delictivo en el seno de la Entidad.

La denuncia podrá ser efectuada respecto a aquellos hechos o comportamientos presentes y/o pasados que impliquen a AFAOR y las personas que forman parte de ella de forma directa o indirecta.

Este Reglamento se regirá por los principios de accesibilidad, transparencia, buena fe, objetividad e imparcialidad, confidencialidad y eficiencia.

## **ARTÍCULO 2. ÁMBITO**

El presente reglamento resulta aplicable a toda persona física o jurídica que guarde algún tipo de relación con AFAOR y denuncie un hecho irregular, ilícito o delictivo empleando el Canal de Denuncias.

## **ARTÍCULO 3. COMPORTAMIENTO IRREGULAR, ILÍCITO O DELICTIVO**

Ha de entenderse por comportamiento irregular, ilícito o delictivo cualquier tipo de infracción legal abarcada en los siguientes puntos:

- Acoso sexual o Moral.
- Discriminación por razón de religión, raza o género.
- Acciones relacionadas con la seguridad social
- Potencial robo, fraude o conflicto de intereses.
- Corrupción y/o tráfico de influencias.
- Propiedad intelectual o industrial.
- Blanqueo de capitales.
- Represalias por haber realizado una denuncia previa.
- Vulneración/es de los derechos humanos, salud y/o seguridad personal.

- Otros comportamientos no éticos que perjudiquen los valores de AFAOR.

## **ARTÍCULO 4. LA DENUNCIA**

Se entiende que la persona denunciante actúa de buena fe cuando su denuncia se realice conforme a lo dispuesto en este Reglamento, y cuando esta esté fundamentada en hechos o indicios de los que pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo.

Se considera una denuncia de buena fe, cuando esta se realice sin ánimo de venganza, de acoso moral, de perjuicio laboral o profesional, o de vulneración del honor de la persona denunciada o de un tercero. Así mismo, se considera que el denunciante no actúa de buena fe cuando el autor de la denuncia: es consciente de la falsedad de los hechos; actúa con manifiesto desprecio a la verdad; en su proceder exista intención de venganza, perjudicar a la Entidad y/o, acosar a la persona denunciada, lesionar su honor y/o perjudicarle laboral, profesional o personalmente.

En cualquier caso, AFAOR se reserva la potestad de emprender acciones legales independientemente de la decisión o decisiones tomadas de víctimas y testigos implicados en los presuntos actos delictivos.

## **ARTÍCULO 5. GARANTÍA DE INDEMNIDAD**

Las personas denunciantes que actúen de buena fe conforme al artículo anterior y manifiesten la existencia de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo, de acuerdo con lo indicado en este Reglamento, no podrán ser sancionados disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de perjuicio en su relación con AFAOR, como consecuencia de la interposición de una denuncia.

La denuncia de un hecho o comportamiento de acuerdo con este Reglamento, no constituye una infracción del principio de buena fe.

## **ARTÍCULO 6. PERSONA DENUNCIANTE**

### **6.1 La persona denunciante**

Podrá interponer una denuncia a través del Canal de Denuncia cualquier persona física o jurídica que tenga conocimiento de un hecho que pueda considerarse un comportamiento irregular, ilícito o delictivos como los descritos en el artículo 3 del presente Reglamento.

### **6.2 Medidas de protección del denunciante**

AFAOR se compromete a respetar la confidencialidad del denunciante, conforme este Reglamento, no revelando en ningún momento el nombre del denunciante de buena fe, salvo que se estime estrictamente necesario a la vista del contenido denunciado.

## **ARTÍCULO 7. DERECHOS DEL DENUNCIADO**

El denunciado tiene derecho a conocer la existencia de una denuncia interpuesta en su contra. Será el Comité de Denuncias el órgano encargado de comunicarle la existencia de la misma en un plazo de un (1) desde su recepción. Este plazo puede prorrogarse en casos de fuerza mayor.

El Comité de Denuncias y AFAOR deberá garantizar el desarrollo del proceso y hasta su finalización:

- La confidencialidad del denunciado y de los hechos acontecidos, sin tomar ninguna medida disciplinaria. En todo caso, el Comité de Denuncias podrá aconsejar a Dirección y Coordinación medidas temporales que garanticen el buen funcionamiento y el bienestar de las personas implicadas.
- El derecho a réplica y argumentación aclaratoria, por parte del denunciado, sobre los hechos acontecidos, que deberá realizarse por escrito

- La preservación de su honor y la presunción de inocencia frente a las acusaciones que se presenten en su contra.

## **ARTÍCULO 8. DENUNCIA PÚBLICA DE COMPORTAMIENTO IRREGULAR, ILÍCITO O DELICTIVO.**

A los efectos de que AFAOR pueda mejorar su sistema de prevención, preservar su prestigio y reputación, es recomendable que los comportamientos irregulares, ilícitos o delictivos a los que se refiere este Reglamento sean objeto de denuncia antes de su puesta en conocimiento en los medios de comunicación u otra Entidad ajena a AFAOR.

La denuncia pública de comportamientos ilícitos no demostrados o manifiestamente infundados supondrá una infracción del principio buena fe de este reglamento.

## **ARTÍCULO 9. COMITÉ DE DENUNCIAS**

El Comité de denuncias, estará formado por dos profesionales del equipo técnico de AFAOR, que han sido designados por el Equipo Directivo, y que asumen las siguientes funciones: recepción de denuncias, canalización, análisis de la situación y gestión, comunicación y mediación entre las partes implicadas y/o con la Entidad, así como todas aquellas tareas designadas por AFAOR que estén relacionadas con el buen funcionamiento y buenas prácticas de este Reglamento.

Los siguientes profesionales:

- Noa Gallego Míguez, Trabajadora Social de AFAOR.
- Miguel Lázaro Amor, Coordinador de programas de AFAOR.

Esta función tendrá una durabilidad de 5 años prorrogables si se considerase oportuno para el buen funcionamiento y efectividad de este Reglamento.

## **ARTILO 10. CANAL DE DENUNCIAS**

AFAOR pone a disposición de las personas interesadas un canal de denunciasconfidencial conforme este Reglamento cuya gestión asume la organización mediante el Comité de Denuncias.

Funcionamiento del Canal de Denuncias:

Una vez recibida la denuncia por parte del Comité de Denuncias, se procederá a la apertura de un expediente individual y codificado que contendrá toda la documentación pertinente en referencia al caso concreto.

La persona denunciante recibirá comunicación escrita, de la apertura del expediente, a través del medio elegido por esta.

La persona o personas denunciadas, recibirán una comunicación por escrito, en los plazos descritos en el artículo 7 de este Reglamento una vez abierto el expediente. Dicha comunicación contendrá los siguientes datos: fecha de interposición de la denuncia, motivos y cualquier otra información que el Comité de Denuncias considere oportuna a fin de garantizar los principios que rigen este Reglamento.

La persona denunciada dispondrá de un plazo de diez (10) días laborables, desde la recepción de la comunicación de la denuncia, para presentar por escrito su réplica en contestación a la denuncia presentada.

Este escrito podrá ser presentado por correo electrónico, que se le facilitará en el momento de la comunicación de la denuncia, o bien mediante correo postal certificado.

En caso, que el Comité de Denuncias no reciba respuesta por parte del denunciado, se entenderá como que este ha sido comunicado y se continuará con el procedimiento necesario marcado por este Reglamento.

El Comité analizará la situación, recabando la información necesaria a través de entrevistas individuales y/u otros medios adecuados para que el estudio de la situación cumpla con los principios que establece este Reglamento.

El Comité de Denuncias, una vez obtenido los datos necesarios, contando con el asesoramiento de los colaboradores de asuntos legales de la Entidad, determinará si se trata de un acto fundado o bien si por falta de fundamento, se procede al archivo del expediente

En el caso de tratarse de un acto fundado, el Comité de Denuncias propondrá al Departamento de Gerencia, las recomendaciones necesarias para que se tomen las medidas oportunas:

- Medidas tendentes a mitigar la perseverancia del daño proveniente de los hechos denunciados.
- Medidas disciplinarias recogidas en el convenio colectivo que ampara nuestra actividad: VII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.
- Medidas legales oportunas para salvaguardar la integridad, imagen y buenas prácticas de la Entidad.

En última instancia, será la Junta Directiva y Departamento de Gerencia, quienes adopten las medidas necesarias en función de los hechos ocurridos.

AFAOR y/o el Comité de Denuncias, se reserva el derecho de poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier hecho denunciado que pueda ser constitutivo de delito.

## **ARTÍCULO 11. ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS.**

Las personas interesadas podrán presentar la denuncia correspondiente a través de una dirección de correo electrónico disponible en la página WEB de AFAOR, o bien a través de correo postal certificado dirigida al Comité de Denuncias.

El denunciante debe leer y comprender este Reglamento previamente a la interposición de una denuncia, visible en la página web y el tablero informativo en las instalaciones de AFAOR.

El correo electrónico a la cual dirige la denuncia, será gestionado por el Comité de Denuncias, quien analizará el caso, y serán quienes encarguen de las gestiones necesarias.

Las denuncias recibidas deberán contener la siguiente información:

- Datos persona denunciante: nombre y apellidos, DNI, teléfono de contacto y/u otro medio de comunicación.
- Hecho denunciado.
- Fecha aproximada del hecho denunciado.
- Personas de la Entidad involucradas.
- Otras personas involucradas.

## **ARTÍCULO 11. PLAZO DE TRAMITACIÓN**

El plazo para la tramitación del expediente y de informe con las recomendaciones al respecto, no podrá exceder de dos(2) mes a contar desde la apertura del expediente, dicho plazo podrá prorrogarse cuando resulte imprescindible por causas de fuerza mayor, pero este plazo no podrá ser superior a tres (3) meses.



## **ARTÍCULO 12. CIERRE Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES**

La finalización del procedimiento conllevará un informe final, cierre y archivo del mismo según la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.