

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 que fomenta la transparencia, cuya gestión está debidamente protocolizada.

1. FINALIDAD

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

1. Identificar las denuncias, quejas o sugerencias y establecer su sistema de gestión en relación con:
 - a) Incumplimientos legislativos.
 - b) Las prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código de Conducta de la Asociación Surestea.
 - c) Cualquier otra situación considerada irregular o inconveniente.
2. Identificar áreas de mejora en la Asociación SuresTEA y establecer su sistema de gestión en relación con cualquiera de los tres ámbitos anteriores.

La Asociación Surestea 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 la Asociación SuresTEA
- Mejorar cualquier aspecto de la Asociación SuresTEA.
- Proteger los intereses de la Asociación SuresTEA, 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 a través de denuncia@surestea.org, público a través de la página web de SuresTEA, la cual no será tratada de forma anónima.
 - b. A través del formulario habilitado en el apartado de transparencia de la página web de la entidad. www.surestea.org/canal-de-denuncias/. Este formulario da opción a realizar la denuncia de forma anónima.
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 anónimas exclusivamente a través del formulario disponible en la página web, marcando la opción “Si, quiero que sea anónima”. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se recomienda dar información de contacto para poder establecer comunicación 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, la Asociación SuresTEA se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra quien la haya formulado de buena fe. SuresTEA 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, 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, 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 efectúan la comunicación, podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales, siempre que fueran requeridos como consecuencia del cualquier procedimiento derivado del objeto de una denuncia y de conformidad con la norma 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 persona responsable de la recepción y análisis inicial de las denuncias recibidas.
 - b. La gestión de la denuncia será realizada según el caso y naturaleza de la denuncia por varias personas encargadas garantizando en todo momento la independencia y ausencia de conflicto de interés. Según el caso será: la dirección técnica, una comisión específica o la propia junta directiva en caso de no estar implicada.
 - c. Se considera que existe conflicto de interés y, por tanto, son causas de abstención y recusación las siguientes:
 - i. Tener interés personal en el asunto de que se trate, o en otro, en cuya resolución pudiera verse influido; ser director/a de la entidad o tener cuestión litigiosa pendiente con cualquier interesado/a.
 - ii. Tener 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/as representantes legales o mandatarios/as que intervengan en el procedimiento.

- iii. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.
- iv. Tener relación de dependencia directa con persona natural o jurídica interesada directamente.
- v. 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 días hábiles, a contar a partir del siguiente al que fue recibida la comunicación en la Asociación SuresTEA. 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, SuresTEA 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 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. Surestea se reserva en esos casos el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

La resolución de la denuncia corresponderá a la Junta Directiva, con la abstención de personas afectadas.

3. TIPOS DE DENUNCIAS

- **Denuncia:** Manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción, omisión o acto de tolerancia llevada a cabo por la Asociación SuresTEA.
- **Queja:** Reclamación o protesta que se hace a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Sugerencia:** Transmitir una propuesta de mejora a la Asociación SuresTEA.

4. SUJETOS

Cualquier persona física o jurídica relacionada con u grupo de interés de la asociación SuresTEA, tales como, a título enunciativo y no exhaustivo, los indicados en el punto primero del documento, entidades colaboradoras públicas o privadas, donantes o proveedores, 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 la Asociación SuresTEA 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, SuresTEA 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

COMUNICACIÓN:

1. Canal: la comunicación inicial se efectuará a través de los canales detallados en el presente documento.
2. 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/s persona/s o departamento/s implicados, indicando a título orientativo:
 - a. En qué consiste la conducta potencialmente ilegal, irregular, inconveniente o mejorable.
 - b. Fecha y hora aproximada de ocurrencia.
 - c. Lugar donde ha ocurrido.
 - d. Posibles personas implicadas.
 - e. Posibles consecuencias para la Asociación SuresTEA.
 - f. Posibles consecuencias para personas ajenas a SuresTEA.
 - g. Cualquier dato relevante, a juicio de quien efectúa la comunicación.
 - h. Podrán aportarse documentos o evidencias de los hechos.
3. Recepción: A los canales de entrada de las comunicaciones iniciales tendrán acceso exclusivamente la/s persona/s designada/s por SuresTEA para formar parte del comité del canal de denuncias, para la gestión de las mismas, que quedan obligadas a tratar la información recibida de acuerdo con los principios detallados en el presente documento.
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 pueden referir de cualquier otra circunstancia.
4. 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.
5. 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 la Asociación o en terceras personas.

6. Instrucción:

- a. Solicitudes de información: en caso de que el contenido de la comunicación sea de este tipo u otra cuestión diferente a una denuncia, queja o sugerencia de mejora, el *Comité de canal de denuncias* la remitirá al departamento correspondiente, sin más actuaciones.
- b. Denuncias: en caso de que el contenido de la comunicación desprenda indicios razonables de la existencia de una situación ilegal, irregular o inconveniente, el Comité del canal de denuncias iniciará un procedimiento de investigación:
 - i. 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 información de fuentes externas o petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a la Asociación SuresTEA,
- c. Quejas: en caso de que el contenido de la comunicación suponga una disconformidad o un desacuerdo, el comité del canal de denuncias abrirá un proceso de reclamación o protesta, con libertad total de actuación.
- d. Sugerencias en caso de que el contenido de la comunicación sea una sugerencia de mejora, el *Comité de canal de denuncias* abrirá un procedimiento de mejora con libertad total de actuación.

La Asociación SuresTEA 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.

7. Resolución:

- Finalizados los procedimientos de investigación y de mejora, la Junta Directiva, a excepción de las personas implicadas, emitirá un informe con una relación clara de los hechos, valoración de estos y propuestas de actuación dirigidas a los órganos correspondientes de SuresTEA 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.
- El informe propuesta será remitido:
 - A la dirección de SuresTEA, para tomar las decisiones oportunas a la vista de las propuestas efectuadas.
 - A quien haya efectuado la comunicación, de manera resumida y sucinta, para su conocimiento.
 - A la/s persona/s que hayan sido denunciada/s.

8. Plazo:

- La tramitación de todas las comunicaciones se realizará con la mayor celeridad posible.

- El informe propuesta deberá haber sido remitido a las personas u órganos indicados en el punto anterior, en el plazo máximo de treinta días hábiles desde su recepción.
- 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

- 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.
- Los datos personales de quien formule la denuncia y de las personas afectadas por la información suministrada se conservará 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 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 DE 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 recibir datos de carácter especialmente sensibles, que puedan ser aportados por los denunciantes.