

Política de canal de denuncias	Fecha de aprobación: 18-2-2020
	Aprobada por: Junta Directiva
	Presentación/revisión: presentación
	Versión: 1

Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en ARCORES España. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitará un canal para el envío de las denuncias que podrán utilizar los grupos de interés: empleados y voluntarios, donantes, beneficiarios, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente, con un grado de gravedad significativo, de cualquier acción llevada a cabo por ARCORES España. Para situaciones menores o sugerencias se habilitará un canal distinto según se detalla más abajo.

Principios

Accesibilidad: el canal de comunicación será el correo denuncias@arcores.org, que será público a través de la página web de ARCORES España (<http://es.arcores.org>). En la misma página se habilitará el correo para sugerencias o situaciones menores: sugerencias@arcores.org.

Transparencia: esta política será pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación. Se informará a los empleados y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

Buena fe: las denuncias se podrán realizar de manera anónima.

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.

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

ARCORES España 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. Asimismo, en su caso, y de acuerdo con el ordenamiento jurídico español, el denunciado será informado de que existe una denuncia contra él.

Las personas encargadas de la gestión del canal de denuncias en ARCORES España serán el Secretario y el Director Ejecutivo. Si hay algún conflicto de interés, se delegará en otros miembros de la Junta Directiva.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, ARCORES España se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

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.

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, o que corresponde a una sugerencia, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. ARCORES España se reserva en el primer caso el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

Procedimiento

Acceso: ARCORES España habilitará el correo electrónico denuncias@arcores.org, visible en la página web (es.arcores.org), para la recepción de denuncias. A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas de la Junta Directiva para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

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:

La o las personas designadas por la Junta Directiva para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de ARCORES España que corresponda.

En el caso de las denuncias:

La o 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 podrá incluir una entrevista privada, si lo juzgan conveniente las personas encargadas de la gestión de denuncias, con la persona supuestamente responsable de los hechos denunciados.

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, de la Dirección General de ARCORES España 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.

