

## **A. Introducción**

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

## **B. Principios**

Accesibilidad: el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de un formulario establecido con esta finalidad y que será público a través de la página web de ASPAPROS.

Transparencia: esta política será pública, así como el formulario 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/no 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 proporcionar o realizar la denuncia de forma anónima.

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

ASPAPROS se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro de la Junta Directiva 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 Gerencia nombrará a una o varias personas encargadas de la gestión de las denuncias o las tramitará personalmente.

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

### **C. Procedimiento**

**Acceso:** ASPAPROS habilitará un formulario, visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este formulario tendrán acceso exclusivamente el Gerente, que se compromete 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:**

- a. El Gerente recibe los correos electrónicos y envía aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al Responsable de Calidad.
- b. En el caso de las denuncias:
- El Gerente podrá entrevistar a cuantas personas considere 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 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.