

OBJETIVO

Objetivo

Establecer un sistema para la gestión de las denuncias que permita identificar conductas irregulares en Down Ourense. Además permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello se habilitará un canal en la página web para el envío de denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: trabajadores 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 Down Ourense.

El canal de comunicación será un formulario habilitado en la página web de la entidad downourense.org, las cuales se recibirá en la dirección de correo electrónico denunciasdownourense@downgalicia.org

Se informará a los trabajadores y grupos de interés de la existencia de este canal de denuncias.

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 proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

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

Down Ourense se reservará 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.

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.

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 ha designado a la gerente de la entidad y a la Secretaria encargadas de la gestión de las denuncias. Éstas podrán delegarlas a otros

miembros de la junta directiva en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés.

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. Down Ourense 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 involucrados.
- 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. Down Ourense se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

PROCEDIMIENTO

Acceso:

Down Ourense ha habilitado un formulario para posibilitar la realización de la denuncia y la dirección de correo electrónico denunciasdownourense@downgalicia.org para la recepción de denuncias. A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente las personas designadas por la Junta directiva para la gestión de 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:

- 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 administración de Down Ourense.
- En el caso de las denuncias:
 - ✓ Las personas designadas por la Junta Directiva 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 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 de Down Ourense 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.

Evaluación:

Para la evaluación del seguimiento de las denuncias se han establecido los siguientes indicadores:

- ✓ Número de denuncias recibidas en los dos últimos años
- ✓ Número de denuncias desestimadas en los dos últimos años
- ✓ Porcentaje de denuncias desestimadas del total de denuncias recibidas en los dos últimos años: 80%
- ✓ Número de denuncias tramitadas en el plazo de 30 días en los dos últimos años
- ✓ Porcentaje de denuncias tramitadas en plazo del total de denuncias recibidas en los dos últimos años: 100 %