

## Canal de denuncias

### **A. Introducción**

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en ATENPACE. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna. Por conductas irregulares entendemos, por ejemplo, acciones que busquen el beneficio propio a través del ejercicio de funciones en ATENPACE, mala praxis o dejación de funciones en relación con alumnos/usuarios del centro, etc...

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 ATENPACE.

### **B. Principios**

#### **Accesibilidad:**

El canal de comunicación será claro, de fácil acceso y público a través de la página web de ATENPACE. Este canal de comunicación deberá ofrecer garantías suficientes de que no haya un acceso no autorizado, así como la encriptación de la información.

**Transparencia:** esta política será pública, así como el canal válido 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, ATENPACE se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

ATENPACE 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.  
El secretario y un vocal de la Junta Directiva serán los encargados de la gestión del canal.

### **Eficiencia:**

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

ATENPACE ha habilitado una dirección de correo electrónico ([juntadirectiva@atenpace.org](mailto:juntadirectiva@atenpace.org)), visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este canal tendrá acceso exclusivamente la Junta Directiva, 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:**

- ❖ La Junta Directiva recibe las notificaciones y envía aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de administración de ATENPACE
- ❖ En el caso de las denuncias:
  - La Junta Directiva se encargará 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.



ASOCIACIÓN PARA LA AYUDA A LA  
ATENCIÓN AL PARALÍTICO CEREBRAL

C/ Islas Marquesas 27  
28035 Madrid-España  
Tel. +34 913 167 446  
[www.atencepace.org](http://www.atencepace.org)

- Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la gerencia de ATENCEPACE 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.