CANAL DE DENUNCIAS AUTISMO ÁVILA

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente canal es establecer un sistema para la gestión de denuncias, que permita identificar conductas irregulares en Autismo Ávila. 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, presuntamente el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por Autismo Ávila.

1. PRINCIPIOS

- Accesibilidad: El canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través del formulario de contacto que aparece en la web, en la categoría “Denuncias”. Este formulario, derivará en la bandeja de entrada del mail informate@autismoavila.org, que se encontrará administrado por el presidente y el secretario de la Asociación.
- Transparencia: Esta política de denuncias será pública, así como el formulario para establecer las quejas, reclamaciones o denuncias consideradas. 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 forma anónima. No obstante, para poder realizar un adecuado seguimiento, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionar o continuar con la denuncia de forma anónima.

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

Autismo Ávila se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno de la Asociación que tome 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 órgano de gobierno nombrará a varias personas encargadas de la gestión de las denuncias. Éstas, podrán delegarlas en otros miembros del órgano de gobierno en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. Las personas designadas ostentarán un cargo distinto al de Presidente o Tesorero de la Asociación y si no existe criterio contacto, se delegará esta responsabilidad en la dirección técnica y gerente de la entidad.
- Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, Autismo Ávila 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. Autismo Ávila se reserva entonces a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

2. PROCEDIMIENTO

- ACCESO: Autismo Ávila cuenta con un formulario de denuncias, quejas y reclamaciones en su web, en el apartado contacto, que deriva, una vez cumplimentado, en la bandeja de entrada de la cuenta de correo electrónico informate@autismoavila.org.

  A esta cuenta de correo electrónico, contarán con acceso exclusivamente las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de denuncias, quienes se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida. Autismo Ávila asigna esta tarea a la persona que ostenten los cargos de presidente y secretario de la Asociación.

  Cuando la comunicación recibida pueda referirse a una situación comprendida en el protocolo de prevención, detección e intervención frente al acoso, las personas con acceso al buzón actuarán como receptoras iniciales y darán traslado inmediato a la Comisión Instructora recogida en el mismo, correspondiendo a esta la valoración, tramitación e investigación conforme al procedimiento específico previsto en el protocolo.
- 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. Las personas designadas por el órgano de gobierno para la gestión de las denuncias reciben las notificaciones y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento de administración de Autismo Ávila.
b. En el caso de las denuncias:
    - 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 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 del órgano de gobierno, de la Dirección General de Autismo Ávila, de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido anónima y de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Ávila en aquellos casos en los que se hubiera producido en el contexto de los servicios acreditados por el sistema.
    - 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.