

## Procedimiento de gestión del canal de denuncias de ASPANION

### OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer un procedimiento para la gestión de denuncias que permita la identificación de riesgos y conductas irregulares en ASPANION. De la misma forma permitirá identificar áreas de mejora en la gestión interna de la propia entidad.

Se trata de una herramienta fundamental para canalizar posibles problemas que puedan surgir en ASPANION, lo que permitiría al órgano de gobierno actuar sobre ellos para evitar riesgos a la entidad.

Se considera que una **denuncia** implica comunicar el estado **ilegal, irregular o inconveniente** de cualquier acción llevada a cabo por ASPANION. Serán conductas susceptibles de denuncia, entre otras, todas aquellas que puedan contravenir la normativa aplicable y los procedimientos internos de la propia entidad, toda conducta impropia y contraria a los valores y principios éticos de ASPANION, la vulneración de los derechos de las personas empleadas y voluntarias, la corrupción pública y privada, el incumplimiento del RGPD, el acoso sexual, moral o laboral, las conductas ofensivas, etc.

### PRINCIPIOS

- **Accesibilidad:** Será claro y de fácil acceso, a través de un correo electrónico establecido con esta finalidad y que será público a través de la página web ASPANION. Además se incluirá un formulario web con los datos necesarios para que cualquier persona pueda transmitir su denuncia de forma sencilla.
- **Transparencia:** La política del Canal de Denuncias será pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación.
- **Buena fe:** Se podrán formular las denuncias de manera anónima, siendo decisión del denunciante facilitar sus datos personales. Sin embargo, desde ASPANION, queremos facilitar que las posibles personas denunciadas se identifiquen, ya que de esta forma se favorecerá un seguimiento adecuado de la denuncia. Con este fin, ASPANION se compromete a no tomar medidas disciplinarias ni acciones legales contra el emisor de una denuncia de buena fe. No obstante, ASPANION se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o miembro del órgano de gobierno que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.
- **Confidencialidad:** ASPANION velará porque la identidad de la persona que realice la comunicación sea completamente confidencial y no pueda ser comunicada sin su consentimiento. Si como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia, las autoridades administrativas y/o judiciales requiriesen los datos de la persona denunciante, se realizaría la cesión de los mismos dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

- **Objetividad e imparcialidad:** Tras la recepción de una denuncia, ASPANION 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 nombrará a uno o varios de sus miembros como encargados de la gestión de las denuncias que delegarán en otros en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. Los miembros del órgano de gobierno designados para tal fin no ostentarán ni el cargo de Presidencia ni el de Tesorería.
  
- **Eficiencia:** ASPANION se compromete a realizar el trámite de todas las solicitudes con la mayor brevedad posible. En los siguientes casos, ASPANION se reserva el derecho a no emitir respuesta:
  - > 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/o de las instituciones involucradas.
  
  - > Solicitudes que vulneren claramente el criterio de buena fe, irrespetuosas por su contenido o su forma. En el caso de que haya razones o indicios de que se ha presentado una denuncia de mala fe, se podrá desestimar su seguimiento informando al emisor de los motivos de la desestimación. En estos casos ASPANION se reserva el derecho a tomar medidas disciplinarias, o de otra índole, correspondientes.

## PROCEDIMIENTO

- **Acceso:** ASPANION habilitará un correo electrónico [denuncias@aspanion.es](mailto:denuncias@aspanion.es), visible en la página web, para la recepción de denuncias. A este correo electrónico tendrán acceso exclusivamente el miembro o miembros del órgano de gobierno designados por la Junta Directiva para la gestión de las denuncias. Adicionalmente, para que cualquier persona pueda comunicarse de forma sencilla, se habilitará un apartado en la web corporativa donde cumplimentado un formulario se pueda presentar la denuncia. Los datos recogidos por dicho formulario llegarán al correo electrónico habilitado para dicho fin [denuncias@aspanion.es](mailto:denuncias@aspanion.es) y, por tanto, solo tendrán acceso las personas designadas para la gestión de las denuncias. En cualquier caso queda garantizada la confidencialidad de la información recibida
  
- **Gestión de la información:** Las denuncias recibidas quedarán registradas de forma 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. El archivo se protegerá informáticamente con las medidas de seguridad necesarias para que su acceso esté restringido a cualquier persona ajena a la gestión de las denuncias.
  
- **Análisis y resolución:** Con el fin de analizar la comunicación recibida y poder tomar una decisión objetiva, la/s persona/s designadas para la gestión de las denuncias se encargarán de llevar a cabo la investigación pertinente, por lo que podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia.

Durante el proceso de investigación siempre se dará voz a la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada mediante una entrevista privada.

Tras la investigación, se emitirá un breve informe con las conclusiones de la misma. Dicho informe se comunicará a la Junta Directiva, a la Dirección de ASPANION y a la persona que realizó la denuncia, siempre y cuando no sea anónima.

La Junta Directiva impondrá las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. Los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.

Se establece un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a las solicitudes, teniendo en cuenta el principio de eficiencia, resolviendo siempre en la mayor brevedad posible. 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.

En el caso que la comunicación recibida en el correo [denuncias@aspanion.es](mailto:denuncias@aspanion.es) se trate de solicitudes de información, queja, o cualquier cuestión ajena a dicho canal, la/s persona/s designadas las reenviarán al departamento correspondiente de la entidad.