

## **REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIAS**

### **PREÁMBULO**

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Ourense (AFAOR) es una organización sin ánimo de lucro con la misión fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por las demencias de tipo Alzheimer y proporcionar apoyo a sus cuidadores y familiares.

Para cumplir con nuestra función social, AFAOR ha tejido una extensa red de colaboración entre entidades públicas, privadas y asociados. Esta colaboración se orienta hacia la provisión de servicios que faciliten y garanticen el bienestar integral de nuestros usuarios.

Este sistema de colaboración permite que todas las personas implicadas en nuestra labor, ya sean empleados, usuarios, voluntarios, socios, familiares, proveedores o colaboradores, tengan la capacidad de denunciar conductas ilícitas o alertar sobre situaciones objetivas que puedan dar lugar a comportamientos tipificados por el Código Penal.

El presente Reglamento tiene como objetivo primordial favorecer el acceso, la comunicación y la preservación de las garantías de confidencialidad e indemnidad del proceso de denuncia, asegurando que todas las personas denunciantes estén protegidas en virtud de la Ley 2/2023 de protección a las personas denunciantes.

Además, este protocolo se rige por completo conforme a la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales en comunicaciones, garantizando así la adecuada gestión y protección de los datos personales de todas las partes involucradas en el proceso de denuncia.

Ambas leyes, la Ley 2/2023 y la Ley Orgánica 3/2018, constituyen los pilares fundamentales que nutren y orientan integralmente este protocolo, reafirmando el compromiso de AFAOR con la transparencia, la ética y la integridad en todas sus actividades.

### **ARTÍCULO 1: OBJETO**

El presente documento constituye el Reglamento Normativo del Canal de Denuncias de AFAOR, por el que se establece el procedimiento de comunicación de cualquier comportamiento irregular, ilícito, no ético y/o delictivo en el seno de la Entidad.

La denuncia podrá ser efectuada respecto a aquellos hechos o comportamientos presentes y/o pasados que impliquen a AFAOR y las personas que forman parte de ella de forma directa o indirecta.

Este Reglamento se regirá por los principios de accesibilidad, transparencia, buena fe, objetividad e imparcialidad, confidencialidad y eficiencia.

## **ARTÍCULO 2. ÁMBITO**

El presente reglamento resulta aplicable a toda persona física o jurídica que guarde algún tipo de relación con AFAOR y denuncie un hecho irregular, ilícito o delictivo empleando el Canal de Denuncias.

## **ARTÍCULO 3. COMPORTAMIENTO IRREGULAR, ILÍCITO O DELICTIVO**

Ha de entenderse por comportamiento irregular, ilícito o delictivo cualquier tipo de infracción legal abarcada en los siguientes puntos:

- Acoso sexual o Moral.
- Discriminación por razón de religión, raza o género.
- Acciones relacionadas con la seguridad social
- Potencial robo, fraude o conflicto de intereses.
- Corrupción y/o tráfico de influencias.
- Propiedad intelectual o industrial.
- Blanqueo de capitales.
- Vulneración/es de los derechos humanos, salud y/o seguridad personal.
- Otros comportamientos no éticos que perjudiquen los valores de AFAOR.

## **ARTÍCULO 4. LA DENUNCIA**

Se entiende por denuncia a la comunicación que realiza una persona trabajadora de la entidad o cualquier otra persona relacionada con la entidad, en la que se informa sobre comportamientos alejados de la ética o presuntamente ilegales.

En virtud de lo establecido en la normativa vigente de Ley 2/2023 del 20 de febrero, la denuncia podrá ser anónima o con reserva de la identidad del informante de forma escrita o verbal.

Para que la denuncia siga el trámite de admisión será indispensable que siempre que posible, consten los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de los hechos: se debe proporcionar una descripción detallada de los hechos que se quieren denunciar, incluyendo la fecha y el lugar donde ocurrieron.
- Identificación de las personas involucradas: se debe proporcionar la identificación de las personas involucradas en los hechos denunciados, si se dispone de ella.
- Pruebas: se deben proporcionar pruebas que respalden la denuncia, como correos electrónicos, documentos, fotografías, videos, entre otros.
- Información de contacto: se debe proporcionar información de contacto del denunciante, como nombre, correo electrónico o número de teléfono, para que se pueda contactar con él en caso de que se necesite más información.

En ningún caso serán admisibles denuncias que no sean de buena fe en el reglamento del canal de denuncias de esta entidad.

Se entiende que la persona denunciante actúa de buena fe cuando su denuncia se realice conforme a lo dispuesto en este Reglamento, y cuando esta esté fundamentadas en hechos o indicios de los que pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo.

Se considera una denuncia de buena fe, cuando esta se realice sin ánimo de venganza, de acoso moral, de perjuicio laboral o profesional, o de vulneración del honor de la persona denunciada o de un tercero. Así mismo, se considera que el denunciante no actúa de buena fe cuando el autor de la denuncia: es consciente de la falsedad de los hechos; actúa con manifiesto desprecio a la verdad; en su proceder exista intención de venganza, perjudicar a la Entidad y/o, acosar a la persona denunciada, lesionar su honor y/o perjudicarle laboral, profesional o personalmente.

En cualquier caso AFAOR se reserva la potestad de emprender acciones legales independientemente de la decisión o decisiones tomadas de víctimas y testigos implicados en los presuntos actos delictivos.

## **ARTÍCULO 5. GARANTÍA DE INDEMNIDAD**

AFAOR reconoce y garantiza que las personas denunciantes que actúen de buena fe, de acuerdo con el artículo anterior y manifiesten la existencia de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo conforme a este Reglamento, no serán objeto de sanciones disciplinarias ni sufrirán perjuicio alguno en su relación con AFAOR como consecuencia de la presentación de una denuncia.

Es importante subrayar que la denuncia de un hecho o comportamiento conforme a este Reglamento no constituirá una infracción del principio de buena fe. Las personas denunciantes gozan de pleno derecho para presentar denuncias legítimas sin temor a represalias o consecuencias adversas.

Además, la entidad se compromete a cumplir plenamente con los derechos y protecciones otorgados a las personas denunciantes, así como a garantizar el tratamiento adecuado de los datos personales, de conformidad con las disposiciones de la Ley 2/2023 y la Ley Orgánica 3/2018. Esto incluye la protección de la identidad de las personas denunciantes y la confidencialidad de la información proporcionada.

## **ARTÍCULO 6. PERSONA DENUNCIANTE**

Podrá interponer una denuncia a través del Canal de Denuncia cualquier persona física o jurídica que tenga conocimiento de un hecho que pueda considerarse un comportamiento irregular, ilícito o delictivo tales como los descritos en el artículo 3 del presente Reglamento.

AFAOR se compromete a garantizar la protección y seguridad de las personas que presenten denuncias, quejas o informes relacionados con actividades indebidas o conductas inapropiadas dentro de la organización. En este sentido, las personas denunciantes podrán ampararse en la Ley 2/2023 del 20 de febrero, que establece las vías y procedimientos para la protección frente a represalias en casos de denuncia.

AFAOR aplicará las medidas de protección, apoyo, protección frente a represalias y protección de las personas afectadas que determine en cada caso, y considerará los supuestos de exención y atenuación de la sanción conforme a lo establecido en esta legislación.

Adicionalmente, todas las comunicaciones relacionadas con las denuncias, quejas o informes presentados por las personas denunciantes estarán sujetas al régimen de confidencialidad establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, que regula el tratamiento de datos personales y la protección de la privacidad en las comunicaciones.

## **ARTÍCULO 7. DERECHOS DEL DENUNCIADO**

El denunciado tiene derecho a conocer la existencia de una denuncia interpuesta en su contra. Será el Comité de Denuncias el órgano encargado de comunicarle la existencia de la misma en un plazo de un (1) desde su recepción. Este plazo puede prorrogarse en casos de fuerza mayor.

El Comité de Denuncias y AFAOR deberá garantizar el desarrollo del proceso y hasta su finalización:

- La confidencialidad del denunciado y de los hechos acontecidos, sin tomar ninguna medida disciplinaria. En todo caso, el Comité de Denuncias podrá aconsejar a Dirección y Coordinación medidas temporales que garanticen el buen funcionamiento y el bienestar de las personas implicadas.

- El derecho a réplica y argumentación aclaratoria, por parte del denunciado, sobre los hechos acontecidos, que deberá realizarse por escrito
- La preservación de su honor y la presunción de inocencia frente las acusaciones que se presenten en su contra.

## **ARTÍCULO 8. DENUNCIA PÚBLICA DE COMPORTAMIENTO IRREGULAR, ILÍCITO O DELICTIVO.**

A los efectos de que AFAOR pueda mejorar su sistema de prevención, preservar su prestigio y reputación, es recomendable que los comportamientos irregulares, ilícitos o delictivos a los que se refiere este Reglamento sean objeto de denuncia antes de su puesta en conocimiento en los medios de comunicación u otra Entidad ajena a AFAOR.

La denuncia pública de comportamientos ilícitos no demostrados o manifiestamente infundados supondrá una infracción del principio buena fe de este reglamento.

## **ARTÍCULO 9. COMITÉ DE DENUNCIAS**

El Comité de denuncias, estará formado por dos profesionales del equipo técnico de AFAOR, que han sido designados por el Equipo Directivo, y que asumen las siguientes funciones: recepción de denuncias, canalización, análisis de la situación y gestión, comunicación y mediación entre las parte implicadas y/o con la Entidad, así como todas aquellas tareas designadas por AFAOR que esté relacionadas con el buen funcionamiento y buenas prácticas de este Reglamento.

Los siguientes profesionales:

- Noa Gallego Míguez, Trabajadora Social de AFAOR.

- Miguel Lázaro Amor, Coordinador de programas de AFAOR.

Esta función tendrá una durabilidad de 5 años prorrogables si se considerase oportuno para el buen funcionamiento y efectividad de este Reglamento.

## **ARTILO 10. CANAL DE DENUNCIAS**

AFAOR pone a disposición de las personas interesadas un canal de denuncias confidencial conforme este Reglamento cuya gestión asume la organización mediante el Comité de Denuncias.

El funcionamiento del Canal de Denuncias, seguirá estrictamente lo establecido en Ley 2/2023 del 20 de febrero que establece los siguientes pasos: recepción de la denuncia, análisis preliminar y emisión del Informe a la autoridad competente.

Una vez recibida la denuncia por parte del Comité de Denuncias, se procederá a la apertura de un expediente individual y codificado que contendrá toda la documentación pertinente en referencia al caso concreto.

La persona denunciante recibirá comunicación escrita, de la apertura del expediente, a través del medio elegido por esta.

La persona o personas denunciadas, recibirán una comunicación por escrito, en los plazos descritos en el artículo 7 de este Reglamento una vez abierto el expediente. Dicha comunicación contendrá los siguientes datos: fecha de interposición de la denuncia, motivos y cualquier otra información que el Comité de Denuncias considere oportuna a fin de garantizar los principios que rigen este Reglamento.

La persona denunciada dispondrá de un plazo de diez (10) días laborables, desde la recepción de la comunicación de la denuncia, para presentar por escrito su réplica en contestación a la denuncia presentada.

Este escrito podrá ser presentado por correo electrónico, que se le facilitará en el momento de la comunicación de la denuncia, o bien mediante correo postal certificado.

En caso, que el Comité de Denuncias no reciba respuesta por parte del denunciado, se entenderá como que este ha sido comunicado y se continuará con el procedimiento necesario marcado por este Reglamento.

El Comité analizará la situación, recabando la información necesaria a través de entrevistas individuales y/u otros medios adecuados para que el estudio de la situación cumpla con los principios que establece este Reglamento.

El Comité de Denuncias, una vez obtenido los datos necesarios, contando con el asesoramiento de los colaboradores de asuntos legales de la Entidad, determinará si se trata de un acto fundado o bien si por falta de fundamento, se procede al archivo del expediente

En el caso de tratarse de un acto fundado, el Comité de Denuncias propondrá al Departamento de Gerencia, las recomendaciones necesarias para que se tomen las medidas oportunas:

- Medidas tendentes a mitigar la perseverancia del daño proveniente de los hechos denunciados.
- Medidas disciplinarias recogidas en el convenio colectivo que ampara nuestra actividad: VII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.
- Medidas legales oportunas para salvaguardar la integridad, imagen y buenas prácticas de la Entidad.

En última instancia, será la Junta Directiva y Departamento de Gerencia, quienes adopten las medidas necesarias en función de los hechos ocurridos.

AFAOR y/o el Comité de Denuncias, se reserva el derecho de poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier hecho denunciado que pueda ser constitutivo de delito.



## **ARTÍCULO 11. ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS.**

Las personas interesadas podrán presentar la denuncia correspondiente a través de una dirección de correo electrónico disponible en la página WEB de AFAOR, o bien a través de correo postal certificado dirigida al Comité de Denuncias.

El denunciante debe leer y comprender este Reglamento previamente a la interposición de una denuncia, visible en la página web y el tablero informativo en las instalaciones de AFAOR.

El correo electrónico a la cual dirige la denuncia, será gestionado por el Comité de Denuncias, quien analizará el caso, y serán quienes encarguen de las gestiones necesarias.

Las denuncias recibidas deberán contener la siguiente información:

- Datos persona denunciante: nombre y apellidos, DNI, teléfono de contacto y/u otro medio de comunicación.
- Hecho denunciado.
- Fecha aproximada del hecho denunciado.
- Personas de la Entidad involucradas.
- Otras personas involucradas.

## **ARTÍCULO 11. PLAZO DE TRAMITACIÓN**

El plazo para la tramitación del expediente y de informe con las recomendaciones al respecto, no podrá exceder de dos(2) mes a contar desde la apertura del expediente, dicho plazo podrá prorrogarse cuando resulte imprescindible por causas de fuerza mayor, pero este plazo no podrá ser superior a tres (3) meses.

## **ARTICULO 12: LIBRO DE REGISTRO**

AFAOR, para el cumplimiento de la Ley Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, contará con un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en esta ley.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere este apartado solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con esta normativa.

### **ARTÍCULO 13. CIERRE Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES**

La finalización del procedimiento conllevará un informe final, cierre y archivo del mismo según la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.