Protocolo interno

del canal de denuncias

de la Asociación de Personas

con Discapacidad Intelectual

F03.LF.PE.02.03  
Versión 1

de Las Palmas

APROSU

Versión en Lectura Fácil



© Lectura Fácil Europa

Logo: Inclusion Europe

Más información en:

https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/

Las Palmas de Gran Canaria, 2024

Esta publicación sigue las pautas y recomendaciones

de la Norma de Lectura Fácil UNE 153101:2018 EX.

**Autoría:**

APROSU, Asociación de Personas

con Discapacidad Intelectual

de Las Palmas

**Adaptación a Lectura Fácil:**

Raquel Cabrera Díaz

**Equipo validador:**

Omar Alonso Álamo

Algunas palabras

que debes conocer

Denuncia:

Documento en el que una persona

Informa de que alguien

no ha cumplido las normas

o ha cometido un delito.

Delito:

Un delito es una acción

que está prohibida por la ley.

Robar o matar son delitos.

Expediente:

Conjunto de documentos o información

relacionada con un tema

o una persona en particular.

En un expediente se recopilan y organizan

diferentes documentos que son importantes

para el tema o la persona en cuestión.

Canal de Comunicación:

Medio por el que se envía información

de una persona a otra.

Puede ser un medio físico,

como una carta o un teléfono,

o un medio virtual,

como un correo electrónico

o una página web.

A través de este canal,

una persona envía información

y otra persona la recibe.

Datos personales:

Información relacionada con una persona.

Por ejemplo

tu nombre,

tus apellidos,

tu DNI,

o tu dirección.

Protocolo:

Conjunto de normas

Que hay que seguir.

Confidencialidad:

Cuando la información se mantiene en secreto

y solo puede ser conocida por personas autorizadas,

se dice que es información confidencial.

Esto significa

que solo las personas que tienen permiso

pueden ver o conocer esa información.

La confidencialidad es muy importante

porque ayuda a proteger la privacidad

y la seguridad de la información.

Procedimiento:

Pasos que hay que seguir

Para hacer algo.

En este documento se explica

El procedimiento o los pasos a seguir

Para poner una denuncia en APROSU.

# Introducción

La Asociación APROSU

ha puesto en marcha un sistema

para asegurarse de que se cumplen

todas las normas.

Esto es importante

para que la entidad funcione bien

y de acuerdo a sus **valores y principios.**

También han creado

Los **valores y principios**

de la entidad

son normas generales

para todas las personas

relacionadas con APROSU.

un canal de comunicación

para que las personas

puedan decir

si algo no se está haciendo bien.

Este protocolo se ha hecho

para explicar cómo funciona

el canal de información

y cómo se deben hacer

y gestionar

las denuncias sobre cosas

que no se hacen bien.

Todo esto se hace

Hablamos de **corrupción**

cuando una persona que tiene poder en el gobierno

o en una institución pública

utiliza ese poder de manera incorrecta

para obtener beneficios personales

o para otras personas.

siguiendo las normas de una ley

que protege

a las personas que denuncian

y lucha contra la **corrupción**.

Este canal sirve

para que las personas

puedan transmitir información.

También se informa

de que cualquier persona puede decirle

a las autoridades y Órganos

de la Comunidad Autónoma de Canarias

si alguien hace algo malo,

que va en contra de las leyes

o si comete un delito o una falta

grave o muy grave.

Esto se puede hacer directamente

o a través de un canal interno.

# Finalidad

El objetivo de este protocolo

Es explicar cómo funciona

el canal de comunicaciones interno de APROSU.

Debemos usar este canal

de forma preferente

en lugar de otros medios de comunicación,

como las Autoridades o los Órganos

de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El objetivo es actuar de manera rápida y efectiva

dentro de la organización

para detener las cosas malas

que puedan ocurrir.

El canal también tiene como objetivo

hacer que la organización sea más fuerte

a través de la comunicación

y el cumplimiento de las normas.

Este canal es una herramienta

para prevenir y detectar problemas

que pueden afectar a la organización

y al **interés público**.

El **interés público**

es lo que la sociedad

espera de nosotros como entidad.

1. Ámbito de aplicación

Este protocolo es para todas las personas

que forman parte de APROSU.

Un **proveedor** es una empresa

que nos vende las cosas

que necesitamos.

Por ejemplo,

Aguas de Teror

es un proveedor de agua.

Por ejemplo,

los trabajadores,

los directivos

y otras personas relacionadas

como voluntarios o **proveedores**.

El objetivo de este protocolo

es que las personas informen

a través del canal de comunicación

sobre cosas malas que puedan estar pasando

o que puedan ser un delito,

y también informar sobre si alguien

no cumple las normas de APROSU.

Estas normas están en el **Código Ético**

y en el **Programa**

**de cumplimiento normativo**

Un **Código Ético** es un conjunto

de valores y principios.  
APROSU tiene

un Código Ético propio.

El **Programa**

**de cumplimiento normativo**

**COMPLIANCE**

es un sistema donde se recogen

todas las normas de APROSU.

**COMPLIANCE**

de APROSU.

La Junta Directiva

y los coordinadores de COMPLIANCE

elegidos por La Junta Directiva

deben asegurarse de que este Protocolo

esté disponible para todas las personas que trabajan en APROSU

los directivos,

los miembros de la asociación

y otras personas o empresas

que tienen algo que ver con APROSU.

1. Garantías

El canal de denuncias tiene normas

que son importantes

para que el canal funcione bien.

Estas normas protegen a la persona

que hace la denuncia,

a la persona denunciada

y a otras personas

que pueden estar relacionadas.

Estas normas están establecidas en la ley.

El canal de denuncias

tiene normas importantes

para proteger a la persona

que hace la denuncia.

Estas normas son las siguientes:

-Confidencialidad:

El canal de denuncias

no dice quién es la persona

que hace la denuncia

ni lo que dice.

-No castigo:

Si la persona denuncia algo

que cree que es verdad

y no está mintiendo,

la persona está protegida por la ley.

Pero si la persona miente

con intención de hacer daño

la ley no le protege.

-Saber qué pasa:

La persona que hace la denuncia

tiene derecho a saber

qué pasa con lo que ha dicho

y puede elegir

si quiere que le cuenten o no.

La ley protege

a las personas que trabajan en APROSU,

incluso si aún no han empezado a trabajar.

Es decir,

cuando una empresa quiere contratar

a nuevas personas

para ocupar un puesto de trabajo

hace un **proceso de selección.**

Durante este proceso,

la empresa recibe currículums

y hace entrevistas.

si se enteraron de algo malo

antes de ser contratados,

durante el **proceso de selección.**

La ley protege a las personas

que son parte de la Junta Directiva

de APROSU.

La ley protege

a los jefes de la organización.

La ley protege

a las personas **autónomas.**

La ley protege

Se dice que una persona

es **autónoma**

cuando no pertenece

a la empresa de nadie,

no tiene un jefe

o un contrato laboral.

Un trabajador autónomo

es el dueño de su propio negocio.

a cualquier persona que trabaja

para otras empresas.

La ley protege a las personas

que hacen voluntariado

y a las personas

que están haciendo prácticas.

La ley protege

a las personas que informan

sobre cosas malas

que pasaron en el trabajo,

incluso si ya no trabajan allí.

La ley también protege

a diferentes personas:

La ley protege

a los **representantes legales**

de las personas trabajadoras

Un **representante legal** es una persona,

que actúa en nombre de otra persona

en asuntos legales.

El representante toma decisiones

y hace trámites

en nombre de la persona que representa.

Un abogado

es un representante legal.

que ayudan y apoyan

a la persona

que hace la denuncia.

La ley protege

a las personas que ayudan

a la persona que hace la denuncia

dentro de la organización donde trabaja.

La ley protege

a las personas que están relacionadas

con la persona que hace la denuncia,

como sus compañeros de trabajo

o su familia.

La ley protege

a las empresas para las que trabaja

o con las que tiene algún tipo

de relación de trabajo.

-Garantías de la persona denunciada:

El canal también se asegura

de proteger los derechos

de las personas afectadas por la denuncia

y los derechos de otras personas

que estén relacionadas.

Estas protecciones son las siguientes:

Tienen derecho a que les informen

sobre las acciones o falta de acciones

**Acusar** es señalar a alguien

como responsable

de cometer un delito o una falta.

que se le **acusan.**

Tienen derecho

a ser escuchadas en todo momento,

y a que les informen

de que pueden tener un abogado.

Esta información se les dará

en el momento adecuado

y de la manera adecuada

para asegurar que la investigación

se realice de forma correcta.

Se asegura que la información

se mantendrá confidencial

aunque la comuniquen

a través de otros canales de denuncia

o si la comparten con personal

que no es responsable de su manejo.

Esa persona estará obligada

a enviar la información

al Responsable del Sistema.

Se asegura que sus datos personales

serán protegidos según dice la ley.

La ley también protege

a las personas que ayudan y apoyan

a los trabajadores en el proceso de denuncia.

La ley protege a las personas

que trabajan en la misma organización

que la persona que hace la denuncia

y lo ayudan.

La ley protege

a los compañeros de trabajo

y la familia

de la persona que hace la denuncia.

La ley protege

a las empresas para las que trabaja

la persona que hace la denuncia

o con las empresas que tiene

una relación de trabajo.

Cuando alguien denuncia algo,

tiene que ser verdad.

No se permite denunciar cosas

que sean mentira.

Si alguien denuncia algo falso,

no estará protegido por la ley

y APROSU podrá tomar medidas

según lo que dicen las normas.

También es importante saber

que la denuncia debe ser confidencial,

lo que significa que la información

se mantendrá en secreto.

La identidad de la persona denunciada

estará protegida durante la investigación,

para que nadie sepa quién es.

-Derechos de otras personas relacionadas:

A veces hay otras personas

que están relacionadas con lo que pasó,

como testigos

o personas que saben algo.

Es importante cuidar los derechos

de estas personas.

Nos aseguramos de que las personas

que están involucradas,

sean tratadas bien

y que se respete su privacidad

y su dignidad.

Si tú denuncias algo

tienes que estar seguro

de que la información que das es correcta,

porque podría afectar a otras personas,

además de la persona a la que denuncias.

1. Órganos encargados de gestionar

el canal de comunicación.

APROSU es responsable

de manejar el canal de comunicación.

Han pedido ayuda

al despacho de abogados Sánchez-Cervera y Asociados

para asegurarse de que las comunicaciones

sean privadas.

La información

y los procedimientos relacionados

con las comunicaciones

serán compartidos con el Responsable del Sistema

y la Junta Directiva,

quienes tienen los conocimientos

y habilidades necesarias

para hacer su trabajo.

1. Procedimiento
2. Presentar la denuncia

Puedes enviar tus mensajes

a través del Canal de la entidad,

este canal lo puedes encontrar

en la página web de APROSU.

La página web es [aprosu.com](https://www.aprosu.com/)

También puedes pedir

una reunión en persona

para contar lo que quieres decir.

La reunión se tiene que celebrar

en menos de 7 días.

Si decides hacer la reunión,

y nos das permiso,

grabaremos o escribiremos

todo lo que digas.

Es muy importante

que lo que digas sea verdad.

Por eso tienes que asegurarte

de que la información que das

es correcta.

Cuando hagas la denuncia

Puedes elegir

decir quién eres

o no decir quién eres.

1. Recibir la denuncia

Cuando recibimos tu denuncia,

la anotamos y te enviamos un mensaje

para decirte que la hemos recibido.

Esto lo hacemos en un plazo

Los **días hábiles** son aquellos días

en los que las oficinas y los negocios están abiertos.

Los días hábiles son de lunes a viernes, es decir,

no se cuentan los días festivos

ni los fines de semana.

de 7 **días hábiles.**

En el mensaje te decimos

que tu nombre se mantendrá en secreto

y no se lo diremos a otras personas.

Después de recibir tu denuncia,

la estudiamos

y pueden pasar diferentes cosas:

-Si vemos que puede haber ocurrido

un delito,

se lo diremos a la policía

para que lo investiguen

lo más rápido posible.

-Si tu denuncia muestra

que alguien no ha cumplido las reglas,

haremos una investigación

para saber qué ha pasado.

-Si tu denuncia no muestra

**Archivar** una denuncia significa

que se para la investigación

y se guarda la denuncia

en un lugar seguro.

Se dice que una denuncia

no tiene **base a primera vista**

cuando no hay pruebas suficientes

para demostrar

que lo que se denuncia es verdad.

que alguien ha hecho algo malo

o si parece que no tiene sentido,

la **archivaremos**

y diremos que no tiene

**base a primera vista.**

-Envío de la denuncia a la Policía:

Cuando en la denuncia se diga

que ha pasado algo malo

que podría ser un delito,

la denuncia se enviará a la policía.

Ellos son los que investigan

estos casos

y hacen lo necesario

para resolverlos.

-Archivo de la denuncia:

Si la denuncia no es cierta

o no hay suficientes pruebas

de que algo malo haya ocurrido,

la denuncia será archivada

y se le comunicará

a la persona que hizo la denuncia.

Los datos personales

que estén en la denuncia

serán borrados.

También se le dirá

al Responsable del Sistema

y a la Junta Directiva

que se recibió una denuncia

y que fue archivada.

Si la denuncia parece ser cierta

y hay pruebas de que alguien

ha incumplido las normas,

el despacho de abogados Sánchez-Cervera y Asociados,

le dirá al Responsable del Sistema

y a la Junta Directiva de APROSU

que van a abrir un expediente.

Se le puede pedir más información o pruebas

a la persona que hace la denuncia.

La persona denunciada será informada

de las cosas que se le acusan

en el momento y de la manera correcta

para que la investigación salga bien.

La persona denunciada tiene derecho

a ser escuchada

en cualquier momento del proceso.

Durante el tiempo que dure la investigación,

El Órgano de Gobierno de APROSU

puede tomar medidas para parar

cualquier cosa que se esté haciendo mal.

Estas medidas se llaman cautelares

y se toman para asegurarse

de que se cumplan las reglas.

Se empieza una investigación

de manera clara

y sin revelar información confidencial.

Esta investigación durará tres meses

a partir del momento

en que recibamos la denuncia.

Si es necesario hacer

investigaciones más complicadas

o tomar más medidas,

el tiempo puede ser ampliado

otros tres meses.

Durante este tiempo,

se van a hacer pruebas

para investigar los hechos.

Estas pruebas pueden incluir

hablar con las personas relacionadas,

pedir documentos

y obtener información

de otras personas

o de lugares externos.

La persona encargada

de tramitar la denuncia

puede ir a cualquier parte de APROSU

o hablar con cualquier persona de APROSU

para conseguir la información

o los papeles que necesite.

La investigación para comprobar

Si lo que pasó es verdad

Si no hay pruebas que demuestren

que alguien ha hecho algo malo

tienen **derecho a ser inocente.**

Esto significa

que no es culpable.

se hará con mucho cuidado.

Hay que respetar los derechos

de las personas acusadas

y su **derecho**

**a ser consideradas inocentes**.

Cuando terminen de investigar,

harán un informe con conclusiones

y explicaciones claras.

En ese informe

le dirán al equipo de dirección de APROSU

qué es lo que deberían hacer.

Existen estas opciones:

-Archivar la denuncia

si se comprueba

que no se ha hecho nada malo

y se han seguido las reglas.

-Si se comprueba que alguien

no ha cumplido las normas

se tomarán medidas

para corregirlo o castigarlo.

Estas medidas dependerán

de lo que se descubra en la investigación

y en el expediente.

Estas medidas pueden ser:

El **Ministerio Fiscal** de España,

también conocido como Fiscalía,

es un grupo importante

en el sistema judicial.

Su trabajo es asegurarse

de que se haga justicia

y de proteger las leyes

y los derechos de las personas.

-Si lo que pasó es un delito,

decírselo al **Ministerio Fiscal.**

-Decírselo a las autoridades

encargada de estos casos

para que lo investigue.

-Poner una multa o castigo

según las normas internas de la organización.

-Tomar medidas para evitar

que vuelvan a pasar cosas malas.

1. Conclusión del expediente

La Junta Directiva de APROSU

es la que decide qué hacer

al final del proceso.

Pueden decidir archivar la denuncia

o tomar medidas

para corregir o castigar los actos.

La persona que hizo la denuncia

debe recibir información

sobre el resultado

en un plazo de tres meses.

Si se necesitan más investigaciones,

puede tardar hasta seis meses.

1. Cómo se tratan los datos

en el canal de denuncias

El despacho Sánchez-Cervera y Asociados

es el encargado de manejar los datos,

pero la Asociación APROSU

es la responsable de esos datos.

Según la ley,

los datos que se traten

se guardarán en el sistema de información

solo durante el tiempo necesario para decidir

si es necesario o no

investigar los hechos informados.

Según la ley,

si han pasado tres meses

desde que se recibió la denuncia

y no se han iniciado investigaciones

los datos deben ser eliminados.

Los datos se pueden guardar

cuando sean necesarios para demostrar

cómo funciona el sistema.

Según la ley,

a las comunicaciones que no se hayan gestionado

se les quita cualquier información

que pueda identificar

a las personas involucradas.

Según la ley,

la Asociación APROSU es responsable

de guardar los datos en un lugar llamado fichero.

Un fichero es un registro

donde se van a guardar los datos.

Tú tienes derechos sobre tus datos.

Puedes pedir ver tus datos,

corregirlos,

borrarlos,

moverlos

o decir que no quieres que se usen.

Para hacer valer tus derechos,

puedes comunicarte con la Asociación APROSU.

-Puedes enviar una carta a la dirección:

calle Málaga,

número 1,

código postal 35016,

Las Palmas de Gran Canaria,

Las Palmas.

-O enviar un correo electrónico

al Departamento de Protección de Datos:

dpolaspalmas@audidat.com.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Historial de Modificaciones | | |  |
| **EDICIÓN** | **FECHA** | **MEJORAS** | **ORIGEN DE LA MEJORA** |
| 1 | 02/04/2024 | Edición Inicial | Hacer accesible el protocolo del Canal de Denuncias. |