

Protocolo interno del canal de denuncias de la Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas APROSU



F03.LF.PE.02.03
Versión 1

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

2

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.

3

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.

4

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.

1. 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
un canal de comunicación
para que las personas
puedan decir
si algo no se está haciendo bien.

Los **valores y principios**
de la entidad
son normas generales
para todas las personas
relacionadas con APROSU.

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 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.

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.

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.

2. 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**.

8

El **interés público**
es lo que la sociedad
espera de nosotros
como entidad.

3. Ámbito de aplicación

Este protocolo es para todas las personas que forman parte de APROSU. Por ejemplo, los trabajadores, los directivos y otras personas relacionadas como voluntarios o **proveedores**.

Un **proveedor** es una empresa que nos vende las cosas que necesitamos.

Por ejemplo, Aguas de Teror es un proveedor de agua.

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 COMPLIANCE** de APROSU.

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.

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.

4. 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,
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
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.

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.

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.

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
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.

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.

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:

14

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
que se le **acusan**.

Acusar es señalar a alguien
como responsable
de cometer un delito o una falta.

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.

18

5. 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.

6. Procedimiento

1. 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

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.

20

2. 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
de 7 **días hábiles**.

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.

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 que alguien ha hecho algo malo o si parece que no tiene sentido, la **archivaremos** y diremos que no tiene **base a primera vista.**

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.

-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.

24

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.

25

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

se hará con mucho cuidado.

Hay que respetar los derechos

de las personas acusadas

y su **derecho**

a ser consideradas inocentes.

Si no hay pruebas que demuestren que alguien ha hecho algo malo tienen **derecho a ser inocente.**

Esto significa que no es culpable.

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:

-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.

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.

3. 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.

7. 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.