

1. INTRODUCCIÓN.

Como consecuencia del importante crecimiento de actividad en APADEMA, se considera conveniente la implantación de un Canal de denuncias a disposición de todas las personas involucradas en el ejercicio de la entidad ya sean empleados, voluntarios, beneficiarios de los servicios, socios, proveedores, o incluso terceros que se sientan con el deber de comunicar posibles irregularidades o el incumplimiento del código ético de conducta. Se trata de un buen hacer por parte de la organización por y para velar por los principios y valores por los que se rige nuestra Asociación, garantizando así un futuro sostenible: compromiso, transparencia, cooperación, seguridad, respeto y apoyo mutuo, honradez en la gestión de servicios y recursos económicos, etc.

Para el seguimiento de la actividad y como modo de garantizar los 9 principios de transparencias y buenas prácticas, APADEMA contará con un canal de denuncias.

2. CANAL DE DENUNCIAS

¿Qué es un Canal de denuncias?

Se trata de una herramienta de comunicación para prevenir y detectar conductas irregulares, ilícitas o ilegales que le permitirán a la organización reconocer, evaluar y planificar posibles riesgos para la entidad, así como identificar áreas de mejora en su gestión interna. Un correcto funcionamiento y un hacer eficiente propiciarán una mejora continua de la organización y un clima de trabajo de confianza, transparencia, y veracidad de la información, además de proteger la imagen y buena reputación de APADEMA.

Como se ha mencionado anteriormente, el Canal de denuncias es una vía de comunicación que permite poner de manifiesto de manera confidencial y segura aquellas actividades y/o actuaciones que se consideren irregulares para el correcto funcionamiento de APADEMA de acuerdo con los Estatutos, el Reglamento de Régimen Interior, el Código Ético y la legislación vigente.

Conforme a la filosofía de APADEMA, basada en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias, se habilita el canal de denuncias disponible en nuestra web (www.apadema.es).

3. PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS

POR EL DENUNCIANTE:

Para iniciar el procedimiento, la persona que comunica, a partir de este momento denunciante, deberá ser conocedor y expresar su conformidad a la Política de denuncias de APADEMA. El denunciante cumplimentará un formulario sencillo donde se identificará con su nombre y apellidos, DNI o documento identificativo similar y en el que relatará los hechos acontecidos, adjuntando en la medida de lo posible, documentación y pruebas que justifiquen y fundamenten la denuncia realizada ya sean comportamientos pasados o presentes.

3.1 Recepción de denuncias

POR LA INSTITUCIÓN APADEMA:

Todas las denuncias serán recepcionadas siempre por el Director/a del Centro. En ausencia de este/a, o por incompatibilidad o conflicto de intereses del mismo/a, serán la persona responsable del área de trabajo social y la persona responsable del área de recursos humanos. Todas las denuncias llevarán asignadas un código de referencia para facilitar el seguimiento y estado de la denuncia. La persona responsable de esta tarea se encargará de analizar el contenido de la denuncia y en base a esto iniciará el procedimiento establecido. Existen dos alternativas posibles:

Desestimación de la denuncia por falta de forma y rigor. Comunicación inmediata al denunciante de este hecho.

Derivación al órgano responsable de la gestión de las denuncias. La Dirección del Centro derivará la misma al departamento que considere adecuado para su gestión y solución, dependiendo del asunto y la importancia mayor o menor del mismo.

Toda denuncia debe quedar registrada en el fichero de denuncias junto con los datos personales del denunciante, fecha de recepción, información contenida y fecha de respuesta, siendo el tratamiento del fichero responsabilidad del Director/a de ese momento.

3.2 Gestión de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, dependiendo del hecho denunciado, el responsable procederá a la apertura de un expediente y a tomar una decisión; iniciar una investigación o archivar la denuncia por falta de pruebas o ausencia de indicios. Igualmente, en cualquiera de los casos, debe recogerse las razones que motivan la decisión tomada.

Cuando se decide abrir una investigación, si fuese necesario, se tomarán las medidas cautelares oportunas para asegurar el buen cauce de la investigación, evitar daños acontecidos del hecho denunciado y para que no se pierdan las pruebas que puedan resultar decisivas a la hora de la resolución.

3.2.1 Investigación

El trámite de la investigación velará siempre por que se respeten los derechos del denunciante, del denunciado, así como de cualquier otra persona que pueda verse implicada.

La denuncia no será anónima, estando la entidad comprometida a no tomar medidas disciplinarias ni acciones legales contra el emisor de una denuncia, además de salvaguardar la privacidad y confidencialidad de la información recibida en base al Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD). En el caso de que no se cumpliese, APADEMA se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra la persona que tome una represalia contra el emisor de la denuncia.

En todos los casos se dará cumplimiento a lo regulado en el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD).

Por ello, la organización se guarda el derecho a tomar medidas disciplinarias, conforme a las infracciones descritas posteriormente, y/o acciones legales contra el emisor de denuncias falsas o de mala fe.

Para la realización de la investigación, el profesional responsable empleará los recursos y medidas necesarias para recabar la máxima información posible para que le permita tomar una decisión final. Sin embargo, toda investigación debe incluir una entrevista personal con la persona responsable de la conducta denunciada.

Una vez concluida la investigación, se realizará un informe detallando todos los pasos que se han seguido durante el análisis de la denuncia y una conclusión que incluya los motivos que justifican la decisión tomada.

3.2.2 Resolución

Una vez redactado el informe, éste se pondrá a disposición de la Comisión de Canal de Denuncias, formada por 3 miembros de la Junta Directiva de APADEMA quien debatirá la gravedad del asunto e impondrá las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas conforme a las descritas en el reglamento, dando cuenta de ello a la Junta Directiva de APADEMA.

La tramitación y la resolución de las denuncias han de ser comunicadas a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a las mismas. Cuando no fuese posible por alguna razón, se le comunicará al denunciante que su solicitud está en trámite y se establecerá un nuevo plazo para resolver, no siendo este superior a 3 meses.

En los casos que se trate de hechos constitutivos de delito, la dirección del centro será la encargada de ponerlo en conocimiento de las autoridades pertinentes.



4. INFRACCIONES

El régimen disciplinario surge en consonancia con la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el XIV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad, el Dispositivo en Red PREDEA para la prevención, detección y atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual en la red pública de centros de la Comunidad de Madrid, los documentos constitutivos de APADEMA como Estatutos, Reglamento de Régimen Interno, Plan Estratégico, Código Ético de Conducta y Buenas Prácticas, Decálogo de derechos de los usuarios y todos aquellos protocolos que se encuentren vigentes y de referencia para el trabajo profesional.

4.1. Clasificación de las infracciones

Conforme al Plan de Centro de la entidad, anteriormente mencionado, las infracciones se clasificarán en: leves, graves, muy graves.

4.1.1 Infracciones leves

Constituye infracción leve la cometida por profesionales, socios, voluntarios, colaboradores y directivos siempre y cuando no suponga ningún riesgo para la seguridad y/o salud de las usuarias de los servicios y los profesionales de la entidad.

- a) Uso inadecuado de los recursos técnicos e informáticos.
- b) Gasto innecesario e injustificado de material y/o económico en el ejercicio profesional diario.
- c) Ausencia y/o abandono del puesto de trabajo de forma injustificada por un periodo breve de tiempo.
- d) No notificar el o los motivos que justifican la ausencia al trabajo durante las 24 horas posteriores a dicha falta.
- e) 3 faltas de puntualidad cometidas durante el último mes.
- f) Reiteración de la falta en la normativa interna y/o R.P.I. en relación al no cumplimiento de horarios, entrega de documentación requerida, avisos en tiempo y forma, respeto de los espacios privados y tiempos de atención directa.

4.1.2 Infracciones graves

Se considerarán faltas graves todas aquellas acciones u omisiones que constituyan incumplimiento de la ley y genere un riesgo o daño para la seguridad o la salud del usuario o de los profesionales.

- a) Acumulación de infracciones leves con un mínimo de 3 y un máximo de 10 (falta muy grave).
- b) Toda conducta discriminatoria por motivos de raza, sexo, estado civil, edad, religión, etc.
- c) No prestar la adecuada atención en la alimentación, higiene, descanso y/o aseo personal de las usuarias, así como imponerles un horario totalmente inadecuado de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.
- d) No disponer de registro de asistencia de cada usuario o los sistemas de información de incidencias debidamente actualizados.
- e) No suscribir con los usuarios la relación contractual correspondiente conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.
- f) El exceso de ocupación en espacios de uso común o en dormitorios, en relación a las condiciones del centro.
- g) No disponer de personal suficiente y con la titulación oficial y/o cualificación exigida a tenor de lo establecido por la normativa vigente
- h) No cumplir con medidas de mantenimiento, higiene, confort o salubridad.
- i) La publicación o uso indebido de la información o documentación de la entidad a la que se hubiese tenido acceso y conocimiento como profesional o miembro.
- j) No velar por los derechos y condiciones de la figura del voluntariado conforme a la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- k) Incumplimiento de medidas de seguridad y protección establecidas por la entidad.
- l) No cumplir con los protocolos establecidos por la entidad.
- m) Incumplimiento de las directrices o instrucciones encomendadas por un superior.
- n) Ausencia total durante un año por parte de los miembros de la Junta directiva a las reuniones y asambleas y no cumplir con las tareas y funciones inherentes a su cargo.
- o) Colaboración con otras entidades que supongan un conflicto de intereses con la propia asociación.
- p) Los ataques verbales o descalificaciones a la Entidad, a sus fines, actividades o a sus miembros y representantes.

4.1.3 Infracciones muy graves

- a) Conductas de abuso y maltrato hacia las personas con discapacidad intelectual que se atienden en el centro ya sea físico, psicológico, sexual, material o financiero. Asimismo, se entiende por conducta de maltrato una atención inapropiada, insuficiente, engaño y/o manipulación.
- b) Simulación de enfermedad o accidente.
- c) Abuso de autoridad. Trato hostil o vejatorio hacia los empleados.
- d) Conductas que pongan en peligro la reputación de la Asociación.
- e) No informar sobre la situación financiera y rendición de cuentas al órgano competente. Así como, no contar con una contabilidad ordenada y adecuada a la actividad que se realiza en la entidad.
- f) Toda conducta que suponga un beneficio económico personal.
- g) Malversación de fondos a efectos de la ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

5. SANCIONES

Siguiendo el procedimiento sancionador, las infracciones anteriormente descritas llevan implícitas las siguientes sanciones:

Infracciones leves. Conllevarán la amonestación escrita al causante de dicha infracción.

Infracciones graves. Dependiendo del hecho y de la persona que haya cometido el acto (empleado, socio...) conllevará la suspensión de empleo y sueldo hasta 3 meses y/o apertura de expediente con la posibilidad de pérdida de condición de miembro de APADEMA en un periodo de tiempo comprendido entre un mes y dos años. .

Infracciones muy graves. Igualmente, dependiendo del hecho acontecido y la condición de la persona responsable en la entidad, las infracciones muy graves podrán conllevar el despido disciplinario directo, expulsión temporal o definitiva como miembro de APADEMA e interposición de denuncia penal o administrativa ante la autoridad competente.

5.1. Procedimiento sancionador

Desde el momento que la persona responsable de la gestión de la denuncia pone en conocimiento de la Comisión de Canal de Denuncias un comportamiento y/o acción que

pueda ser calificado como leve, grave o muy grave será la Comisión de Canal de Denuncias la encargada de abrir un expediente sancionador citando a la persona que haya cometido la infracción a una reunión con la misma a través de una notificación escrita que recoja la fecha, lugar y la razón de la comparecencia.

En esta citación se le expondrá los motivos que han dado lugar al expediente sancionador y se le dará la oportunidad de justificar los hechos acontecidos que le han llevado a esta situación. La Comisión de Canal de Denuncias deberá calificar la sanción y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, comunicando por escrito dicha resolución al interesado.

En el supuesto de que el citado no se personara ante la Comisión de Canal de Denuncias, excepto causa justificada, la Comisión de Canal de Denuncias resolverá y tomará las medidas que considere oportunas con respecto al tipo de infracción y sanción correspondiente. Igualmente, se le comunicará por escrito la resolución definitiva.

6. MAPA DE RIESGOS

Un mapa de riesgos es un método de información que da soporte al canal de denuncias de una entidad. Se trata pues de una herramienta de prevención que ayuda a identificar los riesgos y poner en conocimiento las situaciones que han obstaculizado o pueden obstaculizar el cumplimiento de los objetivos y valores definidos en APADEMA, además de identificar sus consecuencias correspondientes.

6.1. Clasificación de los riesgos

Teniendo en cuenta las características de nuestra organización, los riesgos se pueden clasificar en:

- ❖ Riesgos de cumplimiento. Acciones que vayan en contraposición al Código ético de conducta establecido y la normativa estatal vigente en el momento de la acción.
- ❖ Riesgos económicos. Situaciones y acciones que no cumplan con los criterios de transparencia y buenas prácticas.

- ❖ Riesgos de imagen. Acciones que repercutan sobre la imagen y reputación, así como las aquellas que cuestionen el buen hacer de la entidad.
- ❖ Riesgos materiales. Acciones que supongan pérdida y/o deterioro debido a un mal uso de las herramientas disponibles para el personal de APADEMA destinadas a fines profesionales.
- ❖ Gestión de dirección. Prácticas inapropiadas derivadas de una inadecuada gestión de personal.

6.2. Clasificación de las consecuencias.

Hablamos de consecuencias cuando nos referimos a los efectos producidos por una acción conforme a los riesgos mencionados anteriormente. Las consecuencias se clasifican en:

1. Pérdidas económicas
2. Daño de la imagen social de la entidad
3. Daños sobre la integridad física
4. Incumplimientos legales
5. Insatisfacción de los empleados, usuarios y socios

6.3. Análisis de los riesgos

Consiste en realizar un análisis exhaustivo del riesgo el cual se evalúa en base a los siguientes parámetros: probabilidad e impacto del riesgo.

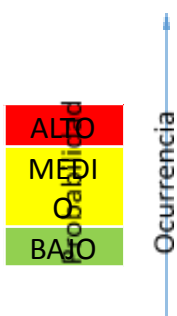
La probabilidad es un elemento de medida a través de criterios de frecuencia que nos permite cuantificar las posibilidades de que un hecho se produzca. Por su parte, el factor de impacto nos indica la repercusión que ha tenido una acción u hecho para la organización.

A continuación, se reflejan los criterios de calificación de la probabilidad y el impacto utilizados para el posterior análisis del riesgo.

NIVEL DE PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN
Raro	Hechos en circunstancias excepcionales
Posible	Hechos que pueden ocurrir en algún momento
Probable	Hechos que probablemente ocurran en varias ocasiones
Casi seguro	Hechos que se esperan que sucedan

NIVEL DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Insignificante	Efectos mínimos para la entidad
Bajo	Bajo efecto sobre y para la entidad
Medio	Medianas consecuencias sobre y para la entidad
Alto	Altas consecuencias sobre y para la entidad
Extremo	Consecuencias desastrosas sobre y para la entidad

		5	1	
		2		3
				4





Grado de Impacto

Fuente: Análisis de los riesgos para APADEMA según probabilidad y grado de impacto. Elaboración propia

