



REDER
Buena práctica Implantada

Fecha: 17/09/2024

TÍTULO

MEJORA DE LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Responsables de la BB.PP.

Dirección-Gerencia

Nombre BBPP

Contribución Directa



Contribución Indirecta

RESULTADO ESPERADO

Objetivo a conseguir ¿Por qué es necesaria implantar esta Buena Practica

El punto de partida de esta buena práctica tiene como objeto mejorar los canales de comunicación con los Grupos de interés.

Antes de la entrada en vigor de la Ley 2/2023, APROSU contaba con canal de denuncia en la web, pero no estaba muy visible para facilitar la búsqueda al público, ni se garantizaba la confidencialidad de la denuncia presentada, ni el seguimiento de las mismas.

Esto nos llevó a plantearnos mejorar el canal de denuncia, que además con la entrada en vigor de la 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, las organizaciones con más de 50 empleados tienen la obligación de implementar los denominados Sistemas Internos de Información, que permitan a las personas trabajadoras, directivos y terceros comunicar irregularidades sobre las que tengan conocimiento, con una serie de requisitos mínimos.

Este año, además coincidió con la revisión y adaptación del Código de ético de APROSU lo que nos llevó a realizar la mejora del Canal de Denuncia, y mejorar los canales de comunicación con los grupos de interés.



REDER

Buena práctica Implantada

Fecha: 17/09/2024

ENFOQUE

Describir el proceso que se ha definido para conseguir el objetivo

La buena práctica se presenta como respuesta para mejorar los canales de comunicación con los grupos de interés.

Se contactó con empresa externa, se diseñó y validó el denominarlo Canal ético

Objetivo:

Implantar un canal que reuniera los siguientes requisitos:

- Acceso fácil
- Garantizar la confidencialidad
- Garantizar el seguimiento de la denuncia
- Gestión externa
- Accesibilidad a la hora de poner una denuncia para personas que no tuvieran lectoescritura.
- Cumplir los requisitos legales.

DESPLIEGUE

¿Dónde, cómo y cuándo se ha implantado el proceso?

Con la revisión del Código ético se toma la decisión de mejorar el canal de denuncia. Para ello y después de una formación, la Dirección gerencia, y tras un proceso de Benchmarking define el modelo de canal que quería implantar en la Asociación.

El canal pasa a denominarse Canal Ético, su ubicación está en la página primera de la web con una pestaña específica y diferenciada para facilitar su acceso.

Es un multicanal que permite la comunicación confidencial que pone la Asociación a disposición de los Grupos de interés. Está compuesto por 3 canales:

Canal de consulta: para formular dudas concretas suscitadas en el ámbito del desarrollo profesional, así como la aplicación y/o interpretación de la normativa interna de la Asociación.

Canal de denuncias: para comunicar incidencias, incumplimientos o irregularidades de la normativa interna y/o externa de aplicación. Esto incluye, entre otros, irregularidades sobre nuestro Código Ético, Políticas y Procedimientos o sobre cualquier normativa de aplicación.

Canal de activación del protocolo de acoso sexual: para comunicaciones relacionadas con la prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Cada canal tiene un desplegable de posibles situaciones que se puedan denunciar, o consultar.

Hemos contratado una empresa externa para su creación y gestión.



REDER

Buena práctica Implantada

Fecha: 17/09/2024

EVALUACIÓN

¿Se ha entendido y evaluado la eficacia y eficiencia del enfoque?

La evaluación realizada esta relacionado con la eficacia de la comunicación del canal y facilitar el acceso a todos los Grupos interés:

Se ha valorado:

- Más visible
- Mas accesible
- Mas facilidad para su uso
- Integración de 3 canales en el canal ético
- Se ha cumplido los plazos establecidos en su implementación
- Se ha realizado formación a los GI del canal ético.

INDICADORES DE IMPACTO

Que permitan demostrar que se ha conseguido el objetivo.

Con la implantación se consigue medir::

- Nº de canales de comunicación con GI.
- Número de acciones para dar a conocer el canal ético a los GI.

REVISIÓN

¿Cómo se ha mejorado el enfoque y/o el despliegue hasta ahora?

¿Cómo se puede mejorar?

El Canal ético ha mejorado el acceso al permitir denuncias/ consultas online, e identificar situaciones que se puedan estar produciendo para abordar y reducir los riesgos.

Ha mejorado la accesibilidad al permitir hacer denuncias con mensajes de voz.

Integración de 3 canales en el canal ético, simplificando el proceso de búsqueda.

Garantiza la confidencialidad de la persona informante y seguimiento de esta