

# 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.

## 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.

6

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

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.

## 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**.

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.

9

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.

11

-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.**

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.

La ley protege  
a las personas que informan  
sobre cosas malas  
que pasaron en el trabajo,  
incluso si ya no trabajan allí.

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 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.

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 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.

14

Estas protecciones son las siguientes:

Tienen derecho a que les informen  
sobre las acciones o falta de acciones  
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

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

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.

## 5. Órganos encargados de gestionar el canal de comunicación.

APROSU es responsable  
de manejar el canal de comunicación.

18

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](http://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.

## 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.

21

-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.

23

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.

24

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.

26

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.

27

-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

-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.

### 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.

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