

CANALES DE COMUNICACIÓN

Down Tenerife te escucha: "Tu opinión es muy importante para nosotros/as"

CANAL DE DENUNCIAS

Si sabes que una persona tiene un comportamiento que van en contra de la ley o en contra de las normas del Código Ético de Down Tenerife (se adjunta) avísanos.

Usa este canal de denuncias de forma rápida y fácil.

Recuerda que este canal no sirve para trasladar tus sugerencias o quejas sobre los servicios de Down Tenerife.

Rellena el siguiente formulario de denuncia:

Anónimo: si....no....

Nombre.....

Apellidos.....

Relación con Down Tenerife (familia, usuario, trabajador, amigo, proveedor...)... Teléfono.....

Correo electrónico.....

Hecho denunciado o adjuntar la denuncia.

Fecha.....

Enviar.....

Le informamos, de manera expresa, que su identidad será en todo caso reservada, no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. **Información básica de protección de datos:** **Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud. **Finalidad:** Atender y gestionar su denuncia. Los datos aquí facilitados no se utilizarán para ningún otro fin. **Legitimación:** Cumplimiento de obligación legal relacionada con una o varias de las siguientes normas: 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, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. **Destinatarios:** No se prevé la comunicación de sus datos a terceros, a excepción de que debido a la existencia de una obligación legal hayan de ser comunicados al Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional enviando su solicitud a direcciondowntenerife@gmail.com. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

CANAL DE DENUNCIAS

Anónimo: si....no....

Nombre y apellidos _____

Relación con Down Tenerife (familia, usuario, trabajador, amigo, proveedor...)...

Teléfono _____

Correo electrónico _____

Hecho denunciado o adjuntar la denuncia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS

1. Introducción:

El objetivo de este manual es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar insatisfacción e irregularidades en la organización.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitarán canales para ello que podrán utilizar todos los grupos de interés.

Una denuncia es la manifestación de un hecho ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción realizada por la organización y la felicitación son aquellos mensajes que reconocen de forma positiva la actividad de Down Tenerife.

2. Procedimiento:

Down Tenerife habilitará un canal de comunicación a través de un formulario web o vía carta postal para la recepción de quejas, reclamaciones, denuncias y felicitaciones. También podrán acceder a las hojas habilitadas y al buzón correspondiente ubicados en nuestras instalaciones.

Estos formularios serán recibidos por la directora, y ésta pasará al comité ético. La administrativa dará registro de entrada a todas las solicitudes.

En el caso de Denuncias, podrán ser anónimas, se verificarán por el comité ético y se procederá a imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas, y en los casos de constituir un delito se pondrá en conocimiento de las autoridades pertinentes. Las denuncias por cuestión de acoso sexual o por razón de sexo no podrán ser anónimas pero si se respetarán los principios de confidencialidad.

En caso de detectarse que una denuncia sea falsa o con intención de dañar a otra persona de manera intencionada se podrán tomar las medidas legales pertinentes.

1. Centros y servicios de aplicación:

Las denuncias podrán referirse a cualquiera de los centros y servicios de Down Tenerife: hogar funcional, atención temprana, centro de día, o centro de promoción de la autonomía personal y apoyos educativos.

- Hojas de sugerencias, quejas y denuncias

Cumplimentar con nombres y apellidos: tanto en el buzón como en los formularios web



La administrativa le da registro de entrada y lo pasa a la Dirección.



La Dirección comunica al comité ético

- Comunicación de la incidencia
- Recepción y análisis
- Expediente de Investigación
- Resolución del procedimiento
- Elaboración de informe
- Comunicación de conclusiones

La administrativa le da registro de salida y comunica a la persona que puede recoger el informe

10 días para remitir
comunicar las
conclusiones

Como se denuncia y qué hace Down Tenerife

CANAL DE DENUNCIA	QUE HACE LA ASOCIACIÓN CON UNA DENUNCIA
Cuéntanos lo que sucede a través del formulario. El formulario con tu denuncia la recibe la directora que entregará al comité ético. Los profesionales del comité ético se reúnen para revisar tu denuncia por si faltan datos y comprobar que hay evidencias reales de que alguien haya tenido un mal comportamiento. Nos podemos poner en contacto contigo para pedirte más información. Podemos también consultar con un abogado para conocer lo que dice la ley sobre la situación que estás denunciando. Después, averiguamos qué pasó. Para ello, nos podemos reunir contigo de nuevo, con otras personas relacionadas con tu denuncia y con la persona a la que denuncias. Todo esto se escribe en un documento en el que queda todo recogido. Una vez se ha terminado la investigación, hacemos un informe con lo que hemos averiguado. Este informe lo presentamos a la Junta Directiva de Asociación para que tomen una decisión y las medidas necesarias. Te informaremos de las medidas tomadas. Todas las denuncias recibidas se registrarán.	Explicar a todas las personas relacionadas con la entidad cómo pueden acceder al canal de denuncias y ayudarlas para que lo hagan. Resolver las denuncias lo antes posible. No dar el nombre de la persona que denuncia a otras personas. Dar una respuesta a la persona que denuncia tras la investigación. Garantizar los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas. Esto quiere decir que los datos de la persona que es denunciada no se sabrán por otras personas. Que la persona denunciada se podrá defender. Que la persona denunciada es inocente hasta que no se muestre que es culpable. No habrá consecuencias para la persona que haga la denuncia Si la denuncia es falsa, la Asociación podrá sancionar y denunciar a la persona que hace la denuncia. Quitar a cualquier persona de sus funciones dentro del canal de denuncia en el caso de que sea la persona denunciada

Le informamos, de manera expresa, que su identidad será en todo caso reservada, no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. **Información básica de protección de datos:** **Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud. **Finalidad:** Atender y gestionar su denuncia. Los datos aquí facilitados no se utilizarán para ningún otro fin. **Legitimación:** Cumplimiento de obligación legal relacionada con una o varias de las siguientes normas: 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, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. **Destinatarios:** No se prevé la comunicación de sus datos a terceros, a excepción de que debido a la existencia de una obligación legal hayan de ser comunicados al Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional enviando su solicitud a direcciondowntenerife@gmail.com. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

Información Básica de Protección de Datos

Responsable del Tratamiento:

Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21, Down Tenerife Calle Henry Dunant s/n, 38203 San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife), direcciondowntenerife@gmail.com

¿Quién es el Delegado de Protección de Datos (DPD)?

DPD: Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud

Finalidad del tratamiento de los datos:

Se tratarán los datos personales para la gestión del Canal interno de Denuncias, tramitando las correspondientes irregularidades notificadas a través del mismo, y decidiendo sobre la procedencia de iniciar una investigación, al objeto de detectar posibles delitos, así como para evitar cualquier tipo de conducta contraria a la normativa interna o externa de la entidad.

La identidad de la persona denunciante será en todo caso reservada, no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Si se solicita una reunión presencial como medio para la presentación de la denuncia, la conversación debe ser grabada para documentar la información presentada verbalmente.

Legitimación para el tratamiento de los datos:

- Cumplimiento de una obligación legal relacionada con una o varias de las siguientes normas: 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, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Consentimiento para la grabación de las denuncias presentadas verbalmente.

Comunicación de los datos:

No se prevé la comunicación de los datos a terceros, a excepción de que debido a la existencia de una obligación legal hayan de ser comunicados al Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Derechos:

Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la Política de Privacidad que puede encontrar en www.downtenerife.com.

Más información:

Encontrará información adicional sobre Protección de Datos en la Política de Privacidad que puede consultar en www.downtenerife.com.

Le informamos, de manera expresa, que su identidad será en todo caso reservada, no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. **Información básica de protección de datos:** **Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud. **Finalidad:** Atender y gestionar su denuncia. Los datos aquí facilitados no se utilizarán para ningún otro fin. **Legitimación:** Cumplimiento de obligación legal relacionada con una o varias de las siguientes normas: 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, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. **Destinatarios:** No se prevé la comunicación de sus datos a terceros, a excepción de que debido a la existencia de una obligación legal hayan de ser comunicados al Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional enviando su solicitud a direcciondowntenerife@gmail.com. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.