

Protocolo de Gestión del Canal de Denuncias

1. Objeto del Protocolo

Este protocolo tiene como finalidad establecer el procedimiento interno para la recepción, tramitación, investigación y resolución de denuncias realizadas a través del canal habilitado en nuestra página Web. Su objetivo es garantizar la confidencialidad, protección del denunciante, transparencia y cumplimiento normativo.

2. Ámbito de Aplicación

Este protocolo aplica a todas las personas vinculadas a la organización, incluyendo personal laboral, junta directiva proveedores y cualquier tercero con relación en la entidad

3. Principios Rectores

- **Confidencialidad:** Protección de la identidad del denunciante y de las personas involucradas.
 - **Prohibición de represalias:** Garantía de que el denunciante no sufrirá represalias por realizar una denuncia de buena fe.
 - **Imparcialidad:** Investigación objetiva y justa.
 - **Diligencia debida:** Actuación rápida y efectiva en la gestión de las denuncias.
 - **Respeto a los derechos:** Presunción de inocencia y derecho a defensa de las personas denunciadas.
-

4. Canal de Denuncias

- **Formato:** <https://asvale.org/canal-de-denuncias/>
- **Responsable:** Comité de Ética y Gerencia
- **Disponibilidad:** 24/7 para denuncias en cualquier momento.
- **Anonimato:** Se permite la presentación anónima si lo desea el denunciante.

5. Presentación de la Denuncia

El denunciante deberá incluir:

- Descripción detallada de los hechos.
 - Fecha y lugar de los acontecimientos.
 - Personas implicadas (si se conocen).
 - Documentos o pruebas (si los hubiera).
 - Datos de contacto (opcional, si no es anónima).
-

6. Recepción y Admisión a Trámite

- Confirmación de recepción en un plazo de 7 días hábiles.
 - Evaluación preliminar de admisibilidad en un plazo máximo de 15 días hábiles.
 - Rechazo si es manifiestamente infundada o maliciosa (documentando la decisión).
-

7. Investigación

- Designación de un equipo investigador imparcial.
 - Recopilación de información y pruebas.
 - Entrevistas (cuando sea necesario y garantizando confidencialidad).
 - Duración máxima: 90 días naturales, salvo casos excepcionales.
-

8. Resolución

- Informe final con:
 - Hechos comprobados.
 - Normas internas vulneradas.
 - Recomendaciones y medidas disciplinarias (si aplican).
- Comunicación de resultados al denunciante (respetando confidencialidad) y a la alta dirección.

9. Protección del Denunciante

- Medidas de protección específicas ante cualquier indicio de represalia.
 - Seguimiento del estado emocional y laboral del denunciante.
 - Canal para reportar posibles represalias.
-

10. Registro y Conservación

- Registro seguro y confidencial de cada denuncia.
 - Conservación por un plazo de **[5 años o lo exigido por la ley]**.
 - Acceso restringido al personal autorizado.
-

11. Mejora Continua

- Evaluación periódica del canal.
 - Análisis estadístico de denuncias recibidas, tipos de infracción, tiempos de resolución, etc.
 - Formación y sensibilización del personal.
-