



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## 0.- INDICE

1.-	Presentación del Código Ético del Casal de la Pau	Pág 2
2.-	Objetivos y ámbito de aplicación del Código Ético	Pág 5
3.-	Principios Éticos	Pág 6
4.-	Canal de denuncias. Política y procedimiento	Pág 11



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## 1.- PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO DEL CASAL

El Casal de la Pau lleva desde 1972 interviniendo con personas reclusas y exreclusas en situación de vulnerabilidad, siendo conscientes que tanto la realidad como las necesidades de las personas a las que ayudamos se han ido modificando durante estos años. Pensamos que ahora es un buen momento para parar, reflexionar y reorientar nuestro camino, adaptándonos a las necesidades y situaciones que actualmente se presentan, ofreciendo una atención de calidad en la que el respeto a nuestro ideario marque el modo de intervención.

Por ello, la elaboración de nuestro código ético subraya nuestro compromiso por la calidad, la transparencia y la responsabilidad.

El código ético que a continuación presentamos sirve de declaración inequívoca de los valores, la manera propia de entender y llevar a cabo la intervención social desde el **Casal de la Pau**:

Nuestra Asociación acompaña a personas en su proceso de inserción social y lo hacemos intentando ser fieles a nuestro ideario. El respeto a la dignidad de toda persona debe ser el norte de nuestras actuaciones. Los valores que marcan nuestra intervención son los que recogen nuestro ideario:

**Acoger y atender** - Acogida cálida y que respeta la condición de la persona como ser libre, responsable y con capacidad de decisión. El deterioro físico o psíquico, aunque conlleva limitaciones, no anula en absoluto los valores básicos de libertad, responsabilidad y capacidad de decisión.

**Acompañamiento** - Acompañar y ser acompañados, interrelación personal y conocimiento mutuo a través del trato personal. El acompañamiento ha de ser fuente de inspiración para encontrar alternativas a la falta de recursos y la perspectiva más interesante para la superación de ciertas carencias.

**La autonomía de la persona como base y fundamento de su integración social** - Toda nuestra actividad va encaminada al desarrollo de la autonomía personal y a la integración de las personas en la sociedad, familia o grupo, cada uno desde lo que es.

**Cubrir las necesidades básicas** - Resolver progresivamente las necesidades básicas de la persona es fundamental como primer paso para llevar a cabo otros propósitos.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

**Lucha por la justicia** - Se ha de trabajar en la defensa de los derechos conculcados de las personas más necesitadas desde el apoyo mutuo, la denuncia, la reivindicación y la propuesta.

**Libertad** – Se ha de hacer todo lo posible para que las personas privadas de libertad la recuperen como un derecho inalienable. Por tanto, éste ha de constituir uno de los objetivos prioritarios (intentando los medios necesarios para conseguir la libertad definitiva, que va más allá de la salida de prisión porque continúa y se consolida en el respeto a la persona).

Además de nuestro Ideario, como Asociación nos hemos marcado una serie de valores estratégicos que nos van a ayudar a desarrollar nuestra misión y nos permitirá alcanzar la visión que nos hemos propuesto en nuestro **Plan Estratégico 2009/2001**:

**Capacidad de aprendizaje organizacional** Proceso mediante el cual la Asociación es capaz de adquirir y generar conocimiento a través de la reflexión y la evaluación de sus profesionales y personas voluntarias lo que nos permitirá adaptarnos a las condiciones cambiantes del entorno y transformarlo.

**Compromiso con el cliente** Interés de la Asociación de conocer y atender las necesidades y expectativas de las personas de la asociación (usuarios y usuarias, profesionales, personas voluntarias y organismos colaboradores) ofreciendo servicios y recursos que se ajusten a sus necesidades desde la perspectiva del respeto a la libertad y la autonomía personal y procurando la máxima satisfacción posible.

**Ética** Respeto a los valores y principios marcados en el ideario y que orientarán las relaciones interpersonales, los servicios y recursos que prestamos y la relación con las administraciones y otras entidades colaboradoras.

**Confianza** Seguridad de que la Asociación y los miembros que la componen actuarán de acuerdo con los valores, principios e ideario manifestado.

**Acompañamiento** Proceso de ayuda basado en el compromiso y el conocimiento mutuo a través del trato personal que genera respuestas creativas a los intereses y necesidades de las personas.

**Liderazgo** Capacidad para tomar la iniciativa, gestionar y motivar a otras personas y entidades.

**Flexibilidad** Capacidad de variación y adaptación a las situaciones y condiciones que plantean nuestros usuarios y usuarias y dar respuestas individualizadas en función de las circunstancias o necesidades.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

**Honestidad** Coherente entre lo que se dice y lo que se hace de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

**Empatía** Aceptar al otro/a en su cualidad de individuo insustituible. Este punto de partida facilita que lo aceptemos tal y como es e intentemos entender sus costumbres, reacciones y actitudes como manifestación de una personalidad compleja que nos enriquece a todo.

## 2.- OBJETIVOS Y AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

Nuestro código ético tiene los siguientes objetivos:

- Identificar los valores fundamentales del Casal de la Pau.
- Resumir los principios éticos generales que reflejan los valores fundamentales de la Misión del Casal de la Pau.
- Proporcionar normas éticas por las que el público en general, y nuestros usuarios y usuarias en particular, pueden pedir responsabilidades a las personas de la Asociación.
- Incrementar la transparencia y la responsabilidad a nivel interno y externo.
- Mejorar nuestro rendimiento y eficacia como asociación.
- Mejorar los contactos con nuestros grupos de interés:
  - Personas a las que atendemos.
  - Nuestro personal y personas voluntarias.
  - Las personas y organizaciones que colaboran con el Casal aportando financiación.
  - La sociedad en general.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

El código ético del Casal enuncia valores, principios y normas que servirán de guía a la conducta de las distintas personas (personas voluntarias, colaboradores, socios/as y profesionales) que conforman a la Entidad.

El código se aplica a todas las personas que tienen cualquier responsabilidad en la atención y mejora de la calidad de vida de las personas que son atendidas desde el casal: profesionales, personas voluntarias, colaboradores...

### 3.- PRINCIPIOS ÉTICOS ASUMIDOS POR EL CASAL DE LA PAU

Los valores recogidos en nuestro código ético se materializan en los siguientes principios:

1. El Casal de la Pau dispondrá de los medios necesarios para que cada persona, (usuarios y usuarias, personas voluntarias y profesionales) pueda expresarse por sí misma, facilitando los medios para que exprese con libertad sus expectativas, necesidades, quejas, aspiraciones; Además se habilitará canales adecuados que permitan el acceso de las opiniones, demandas, propuestas, quejas y sugerencias hasta los órganos de dirección.
2. El Casal ofrecerá una atención personalizada, individualizada y de calidad, partiendo de los intereses de cada una de las personas, y teniendo en cuenta el entorno, necesidades, dificultades e itinerario vital de cada una de las personas atendidas.
3. Se garantizará el derecho a la intimidad de las personas.
4. Se garantizará la confidencialidad de la información recogida por Los y las profesionales y personas voluntarias, informando siempre previamente a la persona interesada.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

5. El Casal garantizará que sus profesionales y personas voluntarias desarrollarán sus funciones respetando las decisiones de las personas atendidas, fomentando la capacidad de elección y de toma de decisiones y el fomento de la propia autonomía.
6. En la elaboración del plan individualizado de intervención se contará con la participación activa de la persona interesada. Cuando de forma real o potencial la acción o actividad de la persona suponga un riesgo grave, para sí o para el resto de personas, será necesario el consenso del equipo profesional para limitar cautelarmente el derecho a la autodeterminación.
7. Los miembros del Casal de la Pau, en el ejercicio de sus funciones como profesional o voluntario/a de la asociación, facilitará a cada persona la información de manera que le sea comprensible, acerca de la intervención y medidas de apoyo propuestas para conseguir la mejora en su calidad de vida.
8. El Casal de la Pau debe denunciar situaciones de injusticia manifiesta y malos tratos.
9. Los miembros del Casal de la Pau (personas voluntarias y profesionales) actuarán siempre garantizando un trato digno y respetuoso en todo momento, sin discriminación alguna por motivos de género, capacidad, éticos, religiosos políticos o sexuales.
10. Los y las profesionales y personas voluntarias de la Entidad mantendrán una actitud de empatía con los usuarios y usuarias, que permita conocer mejor sus necesidades, expectativas y deseos.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

11. Los/las profesionales y personas voluntarias trabajarán coordinadamente y mantendrán una actitud de trabajo en equipo orientada a la satisfacción del usuario/a.
12. Los y las profesionales, personas voluntarias y socios/as colaborarán en el cumplimiento de los valores y principios del Casal, colaborando en la elaboración de programas orientados a su divulgación y reivindicación
13. Los y las profesionales y personas voluntarias considerarán la formación, además de como un derecho, un deber derivado de su compromiso con las personas que atiende el Casal, participando en las actividades formativas que se consideren necesarias desde los planes de formación que establezca la Asociación.
14. Los y las profesionales y personas voluntarias de la Entidad actuarán en el ejercicio de sus correspondientes funciones desde el respeto y la solidaridad. Se evitará la promoción de actitudes paternalistas/maternalistas y sus intervenciones irán dirigidas al fomento de la autonomía y la mejora de la calidad de vida de las personas atendidas.
15. El Casal de la Pau establecerá estructuras de comunicación eficaces y fluidas con usuarios y usuarias, personas voluntarias y profesionales.
16. Se creará un ambiente organizativo que no esté basado en relaciones jerárquicas de poder donde la persona usuaria se encuentre en el último peldaño



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

**El Casal de la Pau se define como una entidad de acción social con voluntariado.** Valoramos enormemente su labor como expresión de la solidaridad, desde la libertad y el altruismo, y pensamos que es imprescindible organizarlo a través de programas específicos para aprovechar su esfuerzo, entusiasmo y dedicación.

Por esta razón, además de los principios enumerados anteriormente que son de aplicación a todas las personas de la Entidad ( usuarios y usuarias, profesionales, personas voluntarias...) se explicitan los siguientes valores y principios que orientarán la relación entre el Casal de la Pau y sus personas voluntarias:

1. El voluntariado social, como fuerza transformadora, realiza una acción organizada, definida por su carácter gratuito y desinteresado y sin contraprestaciones, que surge del ejercicio de la ciudadanía, de la solidaridad con los desfavorecidos y de la cultura de la participación.
2. Las personas voluntarias actúan en coordinación y complementariedad con los y las técnicos de la propia entidad y del entorno, teniendo siempre como protagonistas de la acción a los propios destinatarios/as.
3. El voluntariado social reconoce y promueve la dignidad de las personas y trabaja para que lleguen a ser sujetos activos, protagonistas de su historia.
4. La organización del voluntariado social debe ser transparente, democrática y participativa, promoviendo la coordinación, la corresponsabilidad y el protagonismo de los personas voluntarias. Para lograrlo el Casal de la Pau ha diseñado un plan de voluntariado que persigue estos objetivos.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

5. La formación debe potenciar el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. La formación debe entenderse como un proceso que acompaña e integra todas las actuaciones de las personas voluntarias y las entidades.
6. El voluntariado no sustituye ni reemplaza a nadie de sus responsabilidades. Ni a la Administración Pública en la atención de las necesidades sociales, ni a la ciudadanía en su responsabilidad ante la sociedad que quiere construir y de la que forma parte.

El Casal de la Pau reconoce los siguientes derechos y deberes a las personas voluntarias de la Asociación:

#### **Derechos:**

- Recibir un trato sin discriminación.
- Desempeñar su colaboración en condiciones de Salud y Seguridad y en un entorno próximo.
- Cesar libremente en la acción voluntaria.
- Recibir formación, orientación y apoyo para el correcto desarrollo de su acción voluntaria.
- Participar activamente en la entidad.
- Acordar condiciones, tiempo y horario.
- Contar con una póliza de seguro que cubra posibles accidentes y responsabilidades civil en el ejercicio de sus funciones como voluntario del Casal.
- Recibir una compensación económica por gastos ocasionados en su labor de voluntario, según las condiciones establecidas previamente con el Casal.
- Variar características de la actividad, cuando sea posible.
- Recibir acreditación que demuestre su condición de voluntario del Casal.
- Participar en la elaboración, ejecución y evaluación de los programas/servicios que el Casal desarrolla.
- La persona voluntaria tiene derecho a no comprometerse en actividades o programas para los que no se sienta suficientemente preparada o que superen sus posibilidades.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN    1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## Deberes

- Realizar la actividad libre y comprometida acordando con el Casal de la Pau el alcance de su compromiso y las responsabilidades que asume a partir de un conocimiento de los fines, objetivos, estructura y programas de acción de la misma; desde una participación activa y creativa, respeta a la entidad sin utilizarla en beneficio propio.
- El voluntario en su acción debe reconocer, respetar y defender activamente la dignidad y derechos de los destinatarios, potenciando su desarrollo integral.
- Respetar medidas de salud y seguridad.
- Mantener la confidencialidad de los datos conocidos en su labor de voluntario
- Diligencia, dedicación en compromisos, respetando el compromiso adquirido, realizando un trabajo serio y responsable, promoviendo la tarea en equipo y facilitando la continuidad de los proyectos a los que se incorpora.
- Aceptar objetivos e instrucciones de la entidad.
- Rechazar contraprestación económica.
- Cuidar el material.
- Participar en la formación.
- Hacer un buen uso de la acreditación.
- Comunicar el cese con tiempo.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## 4.- CANAL DE DENUNCIAS

Por último, para garantizar y supervisar el adecuado cumplimiento de estos compromisos y aquellos a los que nos obliga la legislación, el Casal de la Pau se ha dotado de un canal de denuncias que permite comunicar, de manera confidencial y a través de un sencillo formulario, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento de este código ético y/o la posible comisión de una infracción o delito.

Dicho canal de Denuncias permitirá identificar conductas irregulares en Asociación Domus Pacis Casal de la Pau, detectando áreas de mejora en la gestión interna.

Este canal para el envío de denuncias está a disposición de todos los grupos de interés del Casal: personas empleadas y voluntarias, donantes, proveedores, etc.

Casal de la Pau pone a su disposición dos vías de denuncia, una a través de un correo electrónico y otra mediante un formulario en la web para recoger las denuncias que quieran formular, nuestro mail es [canaldenuncias@casaldelapau.org](mailto:canaldenuncias@casaldelapau.org) y en nuestra web aparece un formulario en el apartado El casal/canal de denuncias cuyo enlace es: <http://casaldelapau.org/index.php?s=canaldenuncias.php&send=ok>

El Canal de Denuncias **está exclusivamente dirigido** a recoger denuncias sobre conductas irregulares **en el Casal de la Pau**. Enviar una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por la Asociación.

Este **canal NO está dirigido** a recoger denuncias relativas conductas irregulares **de otras entidades** o en el marco de la actividad de otras entidades sean empresas, organizaciones no lucrativas o cualquier otro tipo de organización, sea cual sea su relación con el Casal de la Pau. En su caso, estas denuncias deberán dirigirse a los canales de denuncia de las entidades correspondientes.

Tampoco está dirigido a recoger sugerencias, comentarios o consultas sobre la actividad de la Asociación. En ese caso puede utilizar el siguiente enlace o bien utilizar los buzones de sugerencias ubicados en la planta baja y primer piso del Casal de la Pau, en la calle En Llopis nº 4

[http://casaldelapau.org/index.php?s=sec\\_din/plantillas/responsive\\_menu/galeria.php&g=gal&gal=1&c\\_odsec=11&subsec=25&tit=Buz%C3%B3n%20de%20quejas%20y%20sugerencias](http://casaldelapau.org/index.php?s=sec_din/plantillas/responsive_menu/galeria.php&g=gal&gal=1&c_odsec=11&subsec=25&tit=Buz%C3%B3n%20de%20quejas%20y%20sugerencias).

Toda denuncia recibida será analizada y tramitada de acuerdo lo establecido en la Política del Canal de Denuncias del Casal de la Pau, que se adjunta a continuación.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN    1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## POLITICA CANAL DE DENUNCIAS

### 1.- Introducción

El Canal de Denuncias del Casal de la Pau es una herramienta que permite comunicar, de manera confidencial y a través de cualquiera de los dos procedimientos habilitados, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento del Código Ético y/o la posible comisión de un delito penal.

- Un sencillo formulario alojado en la web en el apartado EL CASAL o mediante el correo electrónico **canaldenuncias@casaldelapau.org**

### • Fines y Objetivos

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en el Casal de la Pau. Además, permitirá identificar áreas de mejora en la gestión interna de la Asociación.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por la Asociación Domus Pacis-Casal de la Pau.

Su finalidad principal es **prevenir** incumplimientos normativos y **corregir** los ya detectados.

Entre los objetivos concretos que perseguimos con la implantación de un canal de denuncias encontramos:

- **Detección anticipada** e identificación de las actividades donde pueden cometerse las infracciones que se pretenden evitar, previniendo el delito y favoreciendo la mejora en la gestión de los recursos (humanos, materiales...)
- Dotar a la asociación de una **medida de control** sobre su propia actividad.
- Contribuir a la **eficacia de funcionamiento de la entidad** con la mejora continua de los procesos internos para la gestión y control de conductas ilegales o contrarias a la cultura ética de la Asociación.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## ● Principios

**Accesibilidad:** el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de un correo electrónico establecido con esta finalidad y un y que será público a través de la página web de Fundación Lealtad.

**Transparencia:** esta política será pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación.

**Buena fe:** las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima. En el caso de que la denuncia no sea anónima, el Casal de la Pau se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

El Casal de la Pau se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o voluntario/a que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

**Formación e información a la plantilla y al voluntariado.** La asociación debe informar y formar a sus recursos humanos, antes de implantar el canal de denuncias y posteriormente de forma periódica, sobre:

- La **existencia, finalidad y funcionamiento** del canal de denuncias, así como de que se garantizará la confidencialidad respecto a la identidad del denunciante y los hechos denunciados, y que no se producirá ninguna represalia derivada del hecho de denunciar e informar a través del canal de denuncias (confidencialidad e indemnidad).
- **Que se informará a la persona afectada de la existencia de la denuncia formulada en su contra, respetándose la normativa existente en materia de protección de datos personales**
- La **forma de presentación** de la denuncia, tramitación y plazos de resolución.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

**Confidencialidad:** la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento. No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

**Objetividad e imparcialidad:** una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma. La Junta Directiva nombrará a uno o varias personas de la Junta Directiva y/o de la Plantilla encargados de la gestión de las denuncias que delegarán en miembros en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. Las personas miembros de la Junta Directiva designadas ostentarán un cargo distinto al de Presidente/a o Tesorero/a de la Asociación

**Eficiencia:** la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, la Asociación se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- a. Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- b. Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. La Asociación.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN 1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

## Procedimiento

### **Acceso:**

La Asociación Domus Pacis Casal de la Pau habilitará dos procedimientos para recibir las posibles denuncias: un correo electrónico, y un formulario, ambos visibles en la web del Casal,. Tanto al formulario como correo electrónico tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas por la Junta Directiva para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida. se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

**CORREO ELECTRÓNICO:** [canaldenuncias@casaldelapau.org](mailto:canaldenuncias@casaldelapau.org)

**FORMULARIO EN LA WEB** [www.casaldelapau.org](http://www.casaldelapau.org) dentro de la pestaña EL CASAL

**Gestión de la información:** Se realizará un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta así como cualquier seguimiento posterior.

a- Análisis y resolución La o las personas designadas por la Junta Directiva para la gestión de las denuncias reciben los correos electrónicos y envían aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias al departamento correspondiente en función del asunto: voluntariado, comunicación, administración, calidad....

b. En el caso de las denuncias:

- La o las personas designadas por la Junta Directiva se encargarán de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para lo que podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.
- El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.



Código ético	
PROCESOS RELACIONADOS	1.2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES 1.3. COMUNICACIÓN      1.4 RR.HH 1.7 GESTIÓN VOLUNTARIADO 2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
Fecha aprobación J.D 25/06/2019	Edición nº 4

- Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido anónima. - Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.
- La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.