



POLÍTICA DE AMIGOS DE LA TIERRA DE GESTIÓN DEL CANAL ESCUCHA

El objetivo de este compromiso es poder ofrecer un canal para compartir preguntas, sugerencias, consultas, irregularidades, quejas o denuncias. Un canal que ponemos a disposición de quien lo necesite: personas empleadas y activistas, donantes, proveedores, colaboradoras/es, o cualquier persona interesada o conocedora de nuestras actividades. El objetivo del mismo es reforzar nuestro compromiso con las personas que participan en la organización, y así poder mejorar nuestra transparencia y **proceso de escucha avanzando hacia una cultura de cuidados** y brindando apoyo como organización que defiende la justicia social y ambiental.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en nuestra gestión interna. Para ello, tenemos activo en nuestra web, un formulario para el envío de consultas, quejas o denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés anteriormente mencionados que así lo consideren.

Procedimiento

Para realizar una denuncia/consulta basta con completar el formulario del Canal Escucha que puede encontrarse junto a las diferentes formas de participación que aparecen en la web, y cuyo formulario se encuentra en [este enlace](#).

El acceso a la cuenta de correo, canalescucha@tierra.org, donde se recibirá el formulario será exclusivo para la persona designada por Amigos de la Tierra para la gestión de las denuncias/consultas. La denuncia/consulta podrá ser anónima si la persona que contacta así lo desea. No obstante, si se desea realizar un seguimiento de su consulta, deberá proporcionar una información de contacto que hará llegar a través del formulario.

Política de Amigos de la Tierra para dar respuesta a solicitudes de denuncias/consultas:

- Transparencia

La entidad informará a todos los grupos de interés que Amigos de la Tierra se compromete a dar respuesta a todas las solicitudes de quejas y consultas, así como hará público los criterios que empleados en la gestión de las mismas.

- Accesibilidad

El canal de comunicación es claro y de fácil acceso, a través de un formulario establecido con esta finalidad y público a través de nuestra página web www.tierra.org.

- Buena fe

Las denuncias o consultas se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con la persona que realice la denuncia/consulta, siendo decisión del o de la denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima. Se presume que la persona emisora de la solicitud de consulta o queja está convencida de la veracidad y exactitud de la misma, así como que no tiene intención de actuar en perjuicio de la Asociación o alguno de sus miembros.



- **Confidencialidad**

Amigos de la Tierra se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales de las personas emisoras de solicitudes de denuncia o consulta ante otras personas u organizaciones que no intervengan en el proceso de gestión y resolución. Se garantiza así el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos en relación con el tratamiento de dichos datos de carácter personal.

- **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. Todas las solicitudes de consultas y denuncias serán tratadas de manera equitativa, objetiva y no sesgada durante todo el proceso de dicha solicitud. Se promoverá la identificación de los conflictos de interés, de manera que se garantice la objetividad.

- **Seguimiento y Gestión de la información**

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad. Además, se procurará, en la medida de lo posible, mantener informada a la persona emisora del progreso de su solicitud o queja.

Se realizará un registro con las consultas o denuncias recibidas en el que figure la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta así como si hubiera cualquier seguimiento posterior.

La persona designadas por la Junta Directiva se encargará de llevar a cabo política del canal escucha, y en caso de recibir una denuncia, dicha persona podrá entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.