



# CANAL DE DENUNCIAS

MANUAL DE USO

Noviembre 2023



Colegio San Agustín  
MADRID  
Agustinos



## ÍNDICE

Introducción. ....	2
Principios rectores del canal de denuncias. ....	3
Confidencialidad.....	3
Ausencia de represalias.....	3
Respeto a los derechos fundamentales. ....	3
Canal de denuncias. ....	4
Ámbito objetivo.....	4
Ámbito subjetivo. ....	4
Gestión del canal de denuncias.....	5
1 Recepción de las denuncias.....	5
2. Investigación de los hechos denunciados. ....	6
3. Propuesta de resolución.....	7
4. Decisión de las medidas a adoptar. ....	8
5. Ejecución de la sanción. ....	8
Comunicación.....	8
Actuaciones en materia de protección de datos.....	9
1. Deber de información en materia de protección de datos de carácter personal.....	9
2. Principio de proporcionalidad.....	10
3. Plazos de cancelación y conservación.....	10
4. Medidas de seguridad.....	10

## Introducción.

El canal de denuncias, se configura como un mecanismo eficaz para prevenir y detectar la comisión de delitos en el seno de la Institución conforme a lo establecido en la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Dicho canal es una herramienta que permite comunicar, de manera confidencial y a través de un sencillo formulario, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer una infracción del Derecho de la Unión Europea y/o la posible comisión de un delito penal según el Código Penal Español.

Todas las comunicaciones serán recibidas y analizadas confidencialmente por el representante del canal y posteriormente, si procede, por el Equipo Directivo del colegio. Se les aplicará un protocolo basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuesta y tratamiento ordenado.

El canal de denuncias es un requerimiento de la última reforma del Código Penal para cualquier Modelo de Prevención y Detección de Delitos Penales. La normativa detallada en este documento define el funcionamiento y principios del canal de denuncias y será aplicable a todas las comunicaciones enviadas desde esta herramienta por las personas que integran la organización, así como por aquellos terceros que envíen sus denuncias desde el formulario habilitado por el colegio con este fin.

## Principios rectores del canal de denuncias.

Para su correcto funcionamiento, el canal de denuncias cumple una serie de garantías, tanto para el denunciante, como para el denunciado y para terceros que pueden verse implicados, cumpliendo los siguientes principios:

### Confidencialidad.

El canal de denuncias garantiza en todo momento la máxima confidencialidad sobre los datos e información recabada en el marco de la denuncia (incluidos aquellos que se obtengan durante la fase de investigación) y, en especial, y entre otras cuestiones, sobre la identidad de la persona denunciante, que podrá formular su denuncia de forma anónima. Todos los órganos implicados en la tramitación de la denuncia aseguran la máxima confidencialidad, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de las personas acusadas injustamente o de mala fe.

### Ausencia de represalias.

Queda rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra un/a denunciante que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia. Las denuncias deberán estar basadas en criterios de veracidad y proporcionalidad. Por ello, la prohibición de represalias no impide la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y que la persona que la ha realizado es consciente de su falsedad.

### Respeto a los derechos fundamentales.

La validez de las pruebas obtenidas en el marco de la investigación de una denuncia, así como de las actuaciones del órgano gestor del canal y de otros departamentos y personas implicadas en la tramitación, estará condicionada en todo momento a garantizar los derechos fundamentales del denunciado (conocer la existencia de una denuncia en su contra; ser oído y efectuar las alegaciones que considere procedente, entre otros). A tal efecto, la gestión y tramitación de las denuncias se ajusta a los siguientes principios y derechos constitucionales:

- Principio de presunción de inocencia.
- Derecho a un proceso con todas las garantías.
- Principio de contradicción.

Asimismo, pueden existir terceros implicados en los hechos tales como afectados, testigos, etc., cuyos derechos también deben ser protegidos (protección de la intimidad y dignidad, etc.)

## Canal de denuncias.

### Ámbito objetivo.

El ámbito de aplicación objetivo del canal de denuncias, abarca todas aquellas conductas tipificadas en el Código Penal que sean susceptibles de generar responsabilidad penal para la Institución.

### Ámbito subjetivo.

El ámbito subjetivo comprende la delimitación de aquellas personas que pueden comunicar su sospecha sobre la comisión de alguna irregularidad a través del canal de denuncias. Todas las personas cuyos datos personales puedan ser tratados bajo el sistema, habrán de mantener con el/la titular del sistema un vínculo de derecho laboral, civil o mercantil. Las personas que deberán hacer uso del canal de denuncias serán los trabajadores/as, directivos/as, administradores/as y representantes de la Institución. En cuanto a las personas que pueden ser denunciadas, y en consonancia con lo establecido en el Código Penal, serán los administradores/as y representantes (de hecho, o derecho) de la Institución, así como todas aquellas personas sometidas a la autoridad de los anteriores, tales como empleados/as y, en su caso, empresas subcontratadas.

A la vista de lo anterior, se ha optado por un canal de denuncias de ámbito mixto, y en consecuencia: Todos los empleados/as, así como los terceros relacionados con el colegio, deberán comunicar, a través del canal, cualquier irregularidad de la que tengan conocimiento y que esté incluida en su ámbito objetivo, sin miedo a ser objeto de despido o de cualquier otro tipo de represalia; Pueden ser objeto de denuncia todos los empleados/as que hayan cometido alguna irregularidad o conducta de las previstas en el ámbito objetivo antes definido.

## Gestión del canal de denuncias.

A continuación, pasa a definirse el procedimiento de gestión y tramitación de las denuncias. A tal efecto deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

El órgano encargado de la gestión del canal será el Equipo Directivo del colegio, como órgano responsable del control y seguimiento, siendo en primera instancia el "Responsable de la gestión del Sistema" quien reciba las denuncias.

### 1 Recepción de las denuncias.

Las denuncias se comunicarán a través del formulario puesto a disposición en la web del colegio <https://www.colegiosanagustin-madrid.org>

Las denuncias recibidas deberán contener los datos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de los hechos denunciados. Así, las comunicaciones recibidas deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Exposición clara y detallada de los hechos, concretando en lo posible la vulneración apreciada.
- Identificación del departamento en el que hayan tenido lugar.
- Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.
- Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho.
- Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia, en formato PDF.

Todas las denuncias serán recibidas por el "Responsable de la gestión del Sistema" que compartirá con el Equipo Directivo del colegio, órgano responsable de efectuar un análisis preliminar de los hechos denunciados y decidir sobre la admisión a trámite de la denuncia. En este análisis preliminar, el Equipo valorará los indicios de la infracción denunciada y, en consecuencia, decidirá sobre la conveniencia de iniciar o no una investigación.

Al presentar la denuncia, el informante podrá incluir un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, pudiendo asimismo renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación de las actuaciones llevadas a cabo.

Esta primera fase finalizará con dos posibles decisiones, que habrán de constar por escrito en un informe justificativo sobre la procedencia de la decisión adoptada:

- a.) **Denegación de la admisión a trámite de la denuncia.** El Equipo Directivo del colegio podrá denegar la admisión a trámite de la denuncia formulada, mediante el acuerdo de sus miembros, y se hará constar por escrito esta decisión y su justificación (por



expresa mención en el acta de la reunión). La denuncia podrá ser denegada cuando concurren elementos tales como la imposibilidad de llevar a cabo la investigación para el esclarecimiento de los hechos por falta de información suficiente; cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud; cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de derecho que justifiquen un seguimiento distinto.

Cuando, por cumplirse alguna de las circunstancias anteriores, no se admita a trámite la denuncia, el Equipo Directivo del colegio deberá informar, tanto a la persona denunciante, de la recepción de la denuncia y de la decisión de no admitirla a trámite, asegurándose de la correcta recepción de tal comunicación, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

- b.) **Admisión a trámite de la denuncia e inicio de la fase de investigación.** Si se admite a trámite la denuncia, se deberán realizar las averiguaciones oportunas sobre los hechos denunciados. Una vez realizada dicha labor, el Equipo Directivo del colegio se reunirá con el fin de acordar:
- Su archivo, indicando la motivación de esta decisión.
  - La remisión de la denuncia, así como de todas las pruebas obtenidas durante la investigación para que se siga el procedimiento legal o disciplinario correspondiente en caso de que se confirmasen los indicios de una conducta contraria al ordenamiento jurídico.

## 2. Investigación de los hechos denunciados.

Admitida a trámite la denuncia, el Equipo Directivo del colegio delegará en uno de sus miembros (que no podrá estar implicado en los hechos denunciados) o en un experto externo la realización de las oportunas investigaciones para comprobar la veracidad de los hechos denunciados.

a) Información a la persona denunciante. En el momento de la recepción de la denuncia, y con carácter previo al inicio de la fase de investigación, el Equipo Directivo del colegio deberá informar a la persona denunciante, en un plazo máximo de 7 días naturales:

- de la recepción de la denuncia
- de la tramitación absolutamente confidencial de la misma
- del traslado de su queja a un experto externo para que estudie los hechos y las posibles medidas a adoptar.



b) Información a la persona denunciada. Asimismo, la persona denunciada deberá ser informada sobre:

- la recepción de la denuncia
- el hecho del que se le acusa
- los departamentos y terceros que podrán ser destinatarios de la denuncia
- cómo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con la normativa de protección de datos.

A estos efectos, se hace constar que el derecho de acceso de la persona denunciada estará limitado a los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento. Dado el carácter confidencial de las denuncias, en ningún caso, el denunciado tendrá acceso a la identidad y datos de carácter personal de la persona denunciante. No obstante, lo anterior, si- a juicio del Equipo Directivo del colegio- existe riesgo de que la notificación a la persona denunciada comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca. En todo caso, el plazo para informar a la persona denunciada no excederá de un máximo de tres meses si existen razones justificadas para ello. Todo ello sin perjuicio de que, a la vista de las circunstancias concretas, la ley establezca la obligación de observar un plazo superior.

c) Diligencias de investigación. El Equipo Directivo del colegio delegará en uno de sus miembros (que no podrá estar implicado en los hechos denunciados) o en un experto externo la realización de las diligencias de averiguación que estime necesarias para confirmar la veracidad y realidad de las conductas denunciadas.

### 3. Propuesta de resolución.

Una vez concluida la investigación, el/la responsable de la misma pondrá en conocimiento del Equipo Directivo del colegio los resultados de su investigación. A la vista de los resultados obtenidos, el Equipo Directivo del colegio, mediante el voto favorable de la mayoría de sus integrantes, formulará por escrito una propuesta de resolución-debidamente justificada- del archivo de la denuncia o, en su defecto, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar, que contendrá al menos:

- a) Una exposición de los hechos relatados.
- b) La clasificación de la comunicación a efectos de conocer su prioridad o no en su tramitación.
- c) Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.





d) Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.

El Equipo Directivo del colegio remitirá la denuncia, los resultados documentados de la investigación y la propuesta de resolución al Director General del colegio (que no podrá estar implicado en los hechos denunciados) para que se siga el procedimiento legal o disciplinario correspondiente en caso de que se confirmasen los indicios de una conducta contraria a las normas de obligado cumplimiento.

8

#### 4. Decisión de las medidas a adoptar.

El Equipo Directivo del colegio deberá exponer por escrito la decisión final sobre el archivo de la denuncia o las medidas y/o sanciones a aplicar en cada supuesto, así como los motivos justificativos de la decisión adoptada, en un plazo máximo de 3 meses. En el caso de que, de las diligencias seguidas, se concluya que los hechos investigados son constitutivos de un delito, el Director General del colegio (que no podrá estar implicado en los hechos denunciados), dará traslado inmediato al Ministerio Fiscal.

#### 5. Ejecución de la sanción.

Corresponderá aplicar la sanción acordada en cada caso al Director General del colegio (que no podrá estar implicado en los hechos denunciados) en coordinación con los asesores externos especializados.

### Comunicación.

El colegio ha adoptado las siguientes medidas de difusión:

- Notificación a los representantes legales de los trabajadores del proceso de implantación del sistema del canal de denuncias.
- Notificación a todos los/as empleados/as de la existencia del canal de denuncias a través de una circular informativa.
- Puesta a disposición de todos los/as empleados/as, de la política de uso del canal de denuncias.
- Comunicación a las empresas subcontratistas que prestan servicio dentro de las instalaciones del colegio de la existencia del canal de denuncias.
- Entrega del presente documento a las nuevas incorporaciones en el momento de la contratación.

## Actuaciones en materia de protección de datos.

De conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales y la doctrina establecida por la Agencia Española de Protección de Datos, se tienen en cuenta las siguientes consideraciones adicionales.

9

### 1. Deber de información en materia de protección de datos de carácter personal.

Los datos personales recabados de los empleados/as y terceros en el marco del canal de denuncias, serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias y, si procede, investigar la realidad de los hechos denunciados. Los datos personales de quien formule la comunicación (denuncia) y de los empleados/as y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada. El acceso a los datos personales de quien realiza la comunicación, del resto de empleados/as y terceros recabados en el marco de la investigación de una denuncia quedará limitado al Equipo Directivo del Colegio (cómo órgano responsable de la gestión del canal de denuncias), o en su caso a los encargados de tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto.

En caso de que pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador/a podrá tener también acceso la Dirección General del colegio encargado de ejecutar la correspondiente sanción.

Tanto la persona denunciante como la denunciada serán informadas debidamente, en cada caso, de las personas, órganos concretos y encargados/as de tratamiento designados que van a tener acceso a sus datos. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales o administrativos que, en su caso, procedan.

Las personas interesadas podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y revocación a través del correo electrónico [csam@csamadrid.org](mailto:csam@csamadrid.org). No obstante, lo anterior, el derecho acceso de la persona denunciada estará limitado a sus propios datos de carácter personal, no teniendo acceso en ningún caso, dado el carácter confidencial del canal de denuncias, a los datos sobre la identidad de la persona denunciante. Asimismo, se reconocerá dicho derecho siempre que ello no constituya un ejercicio fraudulento de los mismos, o que hacerlo implique poner en grave riesgo el resultado de la investigación.



## 2. Principio de proporcionalidad.

Los datos personales recabados en el marco del canal de denuncias:

- Se limitarán a los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias y, si procede, comprobar la realidad de los hechos denunciados.
- Serán tratados en todo momento de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos en relación a la investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia.
- No se utilizarán para fines incompatibles.
- Serán adecuados y no excesivos en relación con las citadas finalidades.

10

## 3. Plazos de cancelación y conservación.

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados o empleadas y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

## 4. Medidas de seguridad.

La custodia y archivo de las denuncias recibidas serán responsabilidad del Comité de denuncias. Este se asegurará de todas las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad, en caso de que se hubiera identificado de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales.