

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A INFORMACIONES DE IRREGULARIDADES RELATIVAS AL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA, A LA NORMATIVA INTERNA DE CÁRITAS DIOCESANA DE MADRID Y AL ORDENAMIENTO JURÍDICO**

**O**

**CANAL DE DENUNCIAS**

	<b>CANAL DE DENUNCIAS</b> <b>O</b> <b>Procedimiento de gestión y respuesta frente a informaciones de irregularidades relativas al Código Ético y de Conducta, a la normativa interna de CDM y al ordenamiento jurídico.</b>
Documento	
Elaborado por	Clifford Chance
Aprobado por	Dirección Caritas Madrid
Fecha	Junio de 2019
Revisión Ed3	Servicio Jurídico Responsable: Cristina Soler Núñez
Aprobado por	Dirección Cáritas Madrid Luis Hernández Vozmediano
Fecha	Enero 2025

**CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Modificación</b>
1	jun-19	Clifford Chance	Redacción inicial
2	feb-20	Servicio Jurídico	Revisión y actualización
3	Enero 2025	Servicio Jurídico	Adaptación Ley 2/2023, de 20 de febrero y demás revisiones realizadas

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION</b>	
<b>2</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS:</b>	<b>4</b>
2.1	ÁMBITO OBJETIVO:	4
2.2	ÁMBITO SUBJETIVO:	4
<b>3</b>	<b>RESPONSABLES Y OBLIGACIONES</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS</b>	<b>7</b>
4.1	LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS	7
4.2	REQUISITOS DE LAS COMUNICACIONES	8
<b>5</b>	<b>LA RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES</b>	<b>9</b>
5.1	RECEPCIÓN	9
5.2	CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS	9
5.3	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	11
<b>6</b>	<b>INFORME FINAL</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>DERECHOS Y DEBERES DEL INFORMANTE</b>	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA POR LA COMUNICACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA Y REGISTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>10</b>	<b>MEDIDAS DE MEJORA DEL “MODELO DE PREVENCIÓN”</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>APROBACION Y ACTUALIZACIÓN</b>	<b>17</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El Procedimiento de gestión y respuesta frente a comunicaciones de infracciones de irregularidades relativas al Código Ético y al Código de Conducta, a la Normativa interna de Caritas Diocesana de Madrid y al ordenamiento jurídico en general (en adelante, "**Canal de denuncias**") es una herramienta del Sistema Interno de Información al servicio de todos los administradores, directivos, empleados, voluntarios, beneficiarios, colaboradores, suscriptores y donantes o proveedores de Caritas Diocesana de Madrid con el objetivo de:

- Informar o comunicar acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de una infracción de la "Política de Prevención de Riesgos Penales", de posibles incidencias e irregularidades del Código Ético y de Conducta, así como de acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave y que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea en determinados supuestos.

El Canal de denuncias se encuadra dentro del "Modelo de Prevención Penal", establecido con la finalidad de asegurar la efectividad del Código Ético y el Código de Conducta y del resto de la normativa interna de supervisión, vigilancia y control destinada a prevenir los riesgos penales y a asegurar el cumplimiento de las leyes aplicables a Caritas Diocesana de Madrid.

Las previsiones del presente Canal de denuncias respetarán, en todo caso, lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en la *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*.

## **2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS:**

### **2.1 Ámbito objetivo:**

Las comunicaciones o informaciones tramitadas mediante el Canal de denuncias podrán tener su fundamento en posibles infracciones penales del “Modelo de Prevención” de Caritas Diocesana de Madrid, comisión de infracciones legales o éticas del Código Ético y del Código de Conducta y acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave y que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea en determinados supuestos.

El “Modelo de Prevención” estará constituido por los siguientes elementos:

1. El “Código Ético y el Código de Conducta de Caritas Diocesana de Madrid”.
2. Política de Prevención de Riesgos Penales
3. El “Sistema disciplinario del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Caritas Diocesana de Madrid”.
4. Los “Protocolos de actuación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Caritas Diocesana de Madrid”.
5. El Canal de Denuncias.
6. El “Reglamento interno de funcionamiento del Órgano de Cumplimiento” (en adelante, “Reglamento del Órgano de Cumplimiento”).
7. El “Mapa de Riesgos Penales de Caritas Diocesana de Madrid” (en adelante, “Mapa de Riesgos Penales”).
8. Política y Procedimientos de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo
9. Procedimiento de protección contra el abuso y la explotación de menores y adultos en situación de vulnerabilidad
10. Protocolo de actuación ante el acoso en todas sus modalidades.
11. Documento marco de prevención y protección a las infancias y adolescentes

### **2.2 Ámbito subjetivo:**

El presente procedimiento es de aplicación a las informaciones relativas a acciones u omisiones de cualquier directivo, administrador, empleado, voluntario, colaborador, suscriptor, donante o proveedor de Caritas Diocesana de Madrid. Su ámbito subjetivo abarcará, por tanto, a todas las personas sujetas al control y responsabilidad de Caritas Diocesana de Madrid, independientemente del país o territorio en el que se produzca la comunicación del incumplimiento o la comisión de la conducta.

### **3 RESPONSABLES Y OBLIGACIONES**

En este apartado se analiza la asignación de obligaciones que se derivan del Canal de denuncias.

Todas las personas sujetas al control y responsabilidad de Caritas Diocesana de Madrid deben informar de las posibles irregularidades, infracciones o incumplimientos que afecten a la entidad y de los que tengan conocimiento.

Es recomendable que el informante, esté sujeto o no al control y responsabilidad de Caritas Diocesana de Madrid, para una mejor efectividad de la comunicación:

1. Proporcione el máximo detalle para permitir una correcta investigación, cumplimentando los datos requeridos en el formulario de denuncia.
2. En aquellos supuestos que el informante facilite sus datos, no eligiendo la opción de “informante anónimo”, colaborar con la investigación de los hechos denunciados cuando sea requerido
3. Siendo siempre la comunicación confidencial, el informante puede facilitar sus datos de identificación no optando, en ese caso, por el carácter anónimo de la comunicación.

Al responsable de Cumplimiento Normativo (**Compliance Officer**) le corresponde

1. **Recepción** de todas las informaciones que se reciban.
2. Envío del **acuse de recibo** al informante en el plazo de 7 días naturales de su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o que la información sea de carácter anónimo o no se haya facilitado un canal de contacto.

3. **Clasificación** de la información. Pudiendo dar lugar a:

- a. **Archivo** debidamente motivado, de las informaciones que no impliquen incumplimiento de la normativa aplicable.

Las comunicaciones que no contengan la información necesaria para poder comprobar y/o investigar los hechos serán igualmente objeto de archivo debidamente motivado, sin perjuicio de que posteriormente puedan reactivarse si se obtiene información complementaria necesaria para su investigación, como más adelante se indica.

- b. **Traslado de la información al órgano competente** para completar la información de los hechos informados, en función de la materia sobre la que versa el posible incumplimiento. Una vez recibida, se clasificará de nuevo la información, mediante el archivo o la investigación.

4. **Investigación** de las comunicaciones que no se encuentren en los supuestos anteriores: el Compliance Officer podrá realizar por sí mismo esta investigación y/o encargar y apoyarse en un instructor “ad hoc” y, en su caso, en un secretario en los términos más adelante expuestos.
5. **Propuesta de resolución**: finalizada la investigación, elaboración por escrito de la propuesta de resolución para su elevación al órgano de Cumplimiento
6. **Dar respuesta al informante** de las actuaciones de la investigación y de la resolución en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha del acuse de recibo de la información, ampliable por 3 meses adicionales en supuestos de especial complejidad.
7. **Archivo de los expedientes** de tramitación y de la resolución dictada por el Órgano de cumplimiento.
8. **Remisión de información al Ministerio Fiscal** con carácter inmediato y en cualquier momento, tras su consulta al Órgano de Cumplimiento, cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito.

Al **Órgano de Cumplimiento** le corresponde:

La **resolución** de las informaciones que sean elevadas por el Compliance Officer al Órgano de cumplimiento, dentro del plazo establecido por la ley, de manera que permita la resolución del expediente en los tres o seis meses, dependiendo de la complejidad, siguientes a la fecha de la comunicación del hecho informado

## **4 FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS**

### **4.1 Las comunicaciones a través del Canal de denuncias**

Cualquier administrador, directivo, empleado, voluntario, colaborador, donante, suscriptor, proveedor o tercero que tenga contacto con Caritas Diocesana de Madrid o sea destinatario de sus servicios, que detecte una conducta susceptible de denuncia, deberá ponerla en conocimiento de Caritas Diocesana de Madrid.

Las comunicaciones al Canal de denuncias podrán realizarse a través de:

(i) el canal habilitado al efecto en la página web (pudiéndose realizar de forma anónima y no anónima)

(ii) Por correo postal dirigiéndose a:

COMPLIANCE OFFICER

Caritas diocesana de Madrid

Calle Santa Hortensia 1-B

28002 Madrid

(iii). Mediante reunión presencial.

(iv) mediante comunicación formal por los agentes de Caritas (voluntarios, trabajadores y colaboradores) a su inmediato superior, quien a su vez lo presentará en el canal habilitado en la página web de manera inmediata o le dará traslado formal al Compliance Officer.

Al redactar la comunicación, el informante debe describirla con el mayor nivel de detalle posible en cuanto a fechas, lugares, nombres, importes, proveedores y cualquier otro dato que pueda aportar mayor conocimiento del hecho notificado y que permita la investigación del mismo. Además, el informante podrá aportar toda la documentación que estime conveniente.

Las comunicaciones de las que no sea posible obtener la información necesaria para poder comprobar y/o investigar los hechos, no se podrán tomar en consideración y serán archivadas por este motivo.

Se gestionarán a través del Canal de denuncias, entre otras, las siguientes categorías de denuncias:

- Blanqueo de capitales
- Estafa
- Fraude de subvenciones
- Cohecho
- Tráfico de influencias
- Acoso sexual, por razón de sexo y en general, acoso en todas su modalidades
- Otras infracciones penales
- Infracciones administrativas graves o muy graves
- Infracciones del derecho de la Unión Europea

#### **4.2 Requisitos de las comunicaciones**

Independientemente del medio por el que se realicen, las comunicaciones deben contener los siguientes requisitos mínimos:

- *En aquellos supuestos en los que el informante opte por su identificación:* nombre del informante, y datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o dirección postal y/o teléfono) así como su relación con Caritas.
- *Irregularidad comunicada:* descripción de las circunstancias de la irregularidad, dando respuesta a cuestiones como (i) en qué consiste, (ii) cuando ocurrió, (iii) si existen otras personas que puedan aportar más información, (iv) si existe impacto en personas atendidas, y (v) estimación, si fuese posible y la hubiera, del perjuicio económico ocasionado.

- *Aportación de documentos o evidencias*, siempre que fuese posible, de los hechos denunciados.
- *Identificación de los responsables de la irregularidad*, en caso de ser conocidos.

## 5 LA RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES

### 5.1 Recepción

Se remitirá por el Compliance Officer un **acuse de recibo** al informante en el plazo de 7 días naturales de su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro de la confidencialidad de la comunicación o la información sea de carácter anónimo o no se haya facilitado un canal de contacto.

### 5.2 Clasificación de las denuncias recibidas

➤ *El Compliance Officer* será el encargado, con el apoyo de quien designe para esta tarea, tras un análisis preliminar, de adoptar alguna de las siguientes decisiones:

**1ª.- Archivo:** *Proceder al archivo, debidamente justificado y motivado, de las siguientes* comunicaciones:

- A) Se procederá al registro de la comunicación junto con la decisión motivada de archivo correspondiente, que será comunicada al informante, cuando ésta no verse sobre incumplimiento penal, administrativo grave o muy grave, de derecho comunitario en su caso, ilícitos de otro tipo o cualquier otra infracción del Código Ético o del Código de Conducta y demás normativa y procedimientos internos de Caritas. Ejemplo de archivo: una sugerencia de mejora o una queja.
- B) Se procederá al registro de la comunicación junto con la decisión motivada de archivo correspondiente, que será comunicada al informante, cuando las irregularidades no contengan la información necesaria para poder comprobar y/o investigar los hechos denunciados y, por tanto, se carezca de datos de identificación suficientes para su investigación.
- C) Se procederá al registro de la comunicación junto con la decisión de trasladar la información al órgano competente para completar la información de los hechos informados, en función

de la materia sobre la que versa el posible incumplimiento. Una vez recibida, se clasificará de nuevo la información, mediante el archivo (A o B) o la investigación.

Las comunicaciones que impliquen una queja o sugerencia se tramitarán conforme al procedimiento establecido para las mismas, en cuyo caso, se remitirá al ámbito correspondiente para su tramitación y, se procederá a su archivo. En determinadas ocasiones el Compliance Officer podrá solicitar información complementaria de la actuación ante la queja, y su resultado.

En caso de duda, el Compliance Officer podrá someter la decisión del Órgano de Cumplimiento.

En todos estos casos se informará al remitente, si fuese posible, de su archivo, indicando los motivos por los que no se admitió a trámite. Podrá revisarse el archivo de la denuncia si fuera aportada nueva información por el informante.

**2ª.- Acordar la tramitación y el inicio de la investigación interna:** cuando considere que los hechos denunciados tienen la suficiente entidad como para ser susceptibles de incumplimiento.

**3ª.- Determinar el Órgano encargado de la investigación interna** de las denuncias cuando, conforme a lo indicado en el apartado anterior, el *Compliance Officer* acuerde la tramitación de la información, procediendo previamente a su clasificación, en función de los siguientes criterios:

- A. Comunicaciones que deben dar lugar a resolución del Órgano de cumplimiento.
- B. Otras comunicaciones que, dado su contenido, el Órgano de Cumplimiento no tiene competencia sobre ellas y que, su tratamiento y resolución será delegada a los órganos competentes. Por ejemplo: acoso.

No obstante, en aquellos supuestos informados en que, por apreciarse un conflicto de interés o cualquier circunstancia que a juicio del *Compliance Officer*, pudiera comprometer la imparcialidad o el buen fin de la investigación podrá el *Compliance Officer*, siguiendo el procedimiento que resulte de aplicación, instruir por sí mismo el expediente o nombrar un Instructor que complemente su propia actuación, o participar en la instrucción del mismo en aras de garantizar la correcta e imparcial investigación de los hechos informados.

En concreto, será derivada a otros órganos competentes:

1.- las denuncias relativas al **acoso en todas sus modalidades** de conformidad con el Procedimiento de actuación ante el acoso en todas sus modalidades de Caritas diocesana de Madrid. En este caso, al informante se le indicará que su comunicación ha sido remitida a la

Comisión Instructora para su tramitación conforme a lo dispuesto en dicho procedimiento. En el expediente de dicha comunicación se hará constar la decisión adoptada por el órgano competente, una vez finalizado el procedimiento.

2.- las **infracciones laborales y de seguridad social** que no pueden dar lugar a una infracción penal, administrativa o de otro tipo de Caritas diocesana de Madrid. Al informante se le trasladará que su comunicación ha sido remitida al ámbito correspondiente (área de Recursos Humanos). En el expediente de dicha comunicación se hará constar la decisión adoptada por el órgano competente al que se remitió la comunicación.

3.- las denuncias relativas a **infracciones** de la Ley Orgánica de Protección Integral a la Infancia y a la Adolescencia frente a la Violencia (**LOPVI**), serán trasladadas al Delegado de Protección de la Infancia de Caritas diocesana de Madrid para ser tramitada de conformidad con lo dispuesto en la normativa específica, en cuyo caso, al informante se le trasladará que su comunicación ha sido remitida al ámbito correspondiente. En el expediente archivado de dicha comunicación se hará constar la decisión adoptada por el órgano competente conforme al procedimiento correspondiente.

### **5.3 Desarrollo del procedimiento de investigación**

El *Compliance Officer* podrá instruir por sí mismo el expediente o nombrar un Instructor que complemente su propia actuación, cuando la complejidad y trascendencia del mismo lo demanden. Igualmente, podrá nombrar un Secretario para que se encargue de su tramitación. Todos ellos actuarán con total confidencialidad, transparencia, discreción, independencia y prudencia y no deberán tener vínculos que pudieran condicionar la investigación con la persona informante o investigada.

Toda persona que tenga acceso directo o indirecto a información relativa a la comunicación realizada o a la instrucción que se está llevando a cabo, no podrán revelar en todo o en parte el contenido de dicha instrucción, informar a terceros, realizar comentarios o compartir información por cualquier medio, relativa a los hechos que se investigan, a las personas afectadas, al entorno en el que ocurrieron los hechos denunciados o a cualquier otro aspecto relacionado con el caso.

Se dará cuenta inmediatamente del inicio del procedimiento de investigación al Director Diocesano, salvo conflicto de intereses, en cuyo caso se comunicará al Secretario General. En el supuesto de que dicho conflicto se extendiera a ambas personas se comunicará al Delegado Episcopal. En último caso, se dará cuenta al Compliance Officer del Arzobispado de Madrid, en su defecto, al Obispo

Auxiliar de la Diócesis que tenga atribuidas las competencias en materia social o por último, al Sr. Arzobispo de Madrid.

La investigación incluirá la realización de todas aquellas acciones que se consideren adecuadas para la determinación y resolución de la irregularidad informada, así como la obtención de los documentos necesarios para disponer de una evidencia suficiente, atendiendo al principio de proporcionalidad.

Se podrá tomar declaración al/la informante, si estuviera conforme, para que, si fuera preciso, complete y aclare los hechos denunciados.

El Instructor ordenará la práctica de cuantas diligencias sean adecuadas para la determinación y comprobación de los hechos y en particular, de cuantas pruebas puedan conducir a su esclarecimiento y al establecimiento de responsabilidades. A este respecto, cuando las conductas a esclarecer tuvieran relación con aspectos económicos o de otra índole técnica, el Instructor podrá servirse del auxilio de los peritos correspondientes.

El Instructor comunicará a las personas afectadas de que se ha abierto un proceso de investigación:

- 1.- A la persona que está siendo objeto de una investigación se le explicará sucintamente del contenido de la información, en el momento en que esa comunicación no perjudique la investigación de los hechos denunciados, y salvando la confidencialidad de la misma.
- 2.- Al superior jerárquico -perteneciente al Equipo Directivo de la Institución- de la persona investigada, del inicio de la investigación.

Procederá a recibir declaración a la persona investigada y evacuará cuantas diligencias se deduzcan de la comunicación que motivó la incoación del expediente y de lo que aquél hubiera alegado en su declaración. Pero cuando la comunicación al informante de que ha sido objeto de una información ponga en peligro la capacidad de Caritas Diocesana de Madrid para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá ampliar hasta un máximo de 3 meses.

En el momento en que de la investigación resulte la existencia de indicios racionales de criminalidad referidos a un delito perseguible de oficio, el instructor suspenderá su actuación y propondrá al Órgano de Cumplimiento la presentación de la correspondiente denuncia o remisión de los hechos al ministerio fiscal conforme a la legislación de Enjuiciamiento Criminal. Si la autoridad judicial sobresee las actuaciones, la instrucción solo podrá reanudarse si el motivo del sobreseimiento es

no ser los hechos constitutivos de delito, pudiendo serlo de infracción legal de otro tipo o de incumplimiento del Código Ético o del Código de Conducta de CDM.

Si aparecen indicios racionales de haberse cometido un delito perseguible solo por querrela o denuncia del perjudicado, se informará a éste de la posibilidad de presentación de la correspondiente querrela o denuncia, suspendiendo las actuaciones por plazo de un mes. Transcurrido dicho plazo sin tener conocimiento de la efectiva presentación de dicha querrela o denuncia por el perjudicado, se continuará la instrucción hasta tanto se tenga noticia de la incoación de un procedimiento judicial penal, procediéndose, en caso de sobreseimiento del mismo, en la forma establecida en el párrafo anterior.

## **6 INFORME FINAL**

Una vez realizada la investigación correspondiente, el *Compliance Officer*, con apoyo del instructor en su caso, elaborará un informe con la siguiente información:

- Descripción de la información.
- Valoración del contenido y fiabilidad de la misma
- Análisis de la información recibida y del procedimiento de investigación realizado.
- Medidas propuestas y solución a la posible debilidad del control interno identificado.
- Propuesta de actuación.

La propuesta de actuación será comunicada al Órgano de Cumplimiento (en términos de aplicación del régimen sancionador correspondiente), quien aprobará lo que considere, elevándose a la Dirección de Caritas Diocesana de Madrid para su validación.

La ejecución de la propuesta final de actuación le corresponderá a la Dirección de Caritas quien lo remitirá al órgano competente dentro de Caritas Diocesana de Madrid para su aplicación efectiva.

Además, el Compliance Officer comunicará a los informantes, siempre que sea posible, que se han tramitado las cuestiones planteadas y, en su caso, su resolución.

Así mismo, el Compliance Officer verificará que la decisión adoptada por el Órgano Competente ha sido ejecutada en el plazo más breve posible.

El expediente será custodiado por el *Compliance Officer* por el tiempo legalmente establecido.

## **7 DERECHOS Y DEBERES DEL INFORMANTE**

Cáritas Diocesana de Madrid garantiza la máxima confidencialidad acerca de las comunicaciones que se reciban y de la identidad de los informantes, sin perjuicio de las obligaciones legales al respecto.

En todo caso, será preciso requerir el consentimiento expreso e inequívoco de la persona que haya efectuado la comunicación para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente. A tal efecto, se habilitarán los mecanismos necesarios para recabar el consentimiento, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en el Canal de denuncias deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida a la sede de Cáritas Diocesana de Madrid descrita anteriormente o a través de correo electrónico a la dirección ([dpo@caritasmadrid.org](mailto:dpo@caritasmadrid.org)).

En aras de garantizar el respeto al principio de confidencialidad, el investigado no podrá acceder a los datos del informante ni de cualquier otra persona que pueda ser implicada en la denuncia. El derecho de acceso queda limitado, por tanto, a sus propios datos personales.

Cáritas Diocesana de Madrid no permitirá que se tomen represalias, ni amenazas o tentativas de represalia de ningún tipo contra las personas que efectúen las comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 35 y 36 de la 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*. En este sentido, los informantes estarán protegidos contra cualquier tipo de extorsión, discriminación o penalización por las informaciones realizadas, sin perjuicio de la adopción de las medidas

disciplinarias o de otro tipo, que Caritas Diocesana de Madrid considere oportunas ante denuncias falsas o formuladas de mala fe.

Por todo ello, los derechos del informante se resumen a continuación:

- Derecho a la confidencialidad. El **Órgano de Cumplimiento** no podrá comunicar al investigado la identidad del informante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que este último lo consienta expresamente cuando, de lo contrario, no fuera posible proseguir con la investigación.
- Derecho a la no represalia, ni tentativa de represalia, siempre que actúe de buena fe conforme a lo dispuesto en la *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*.
- Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la comunicación, en su caso.

Asimismo, los deberes del informante son:

- Actuar de buena fe. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras y/o civiles o mercantiles, que en su caso procedan contra el informante. La mala fe del informante le excluye del ámbito de protección de la *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*.
- Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad. El informante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del **Órgano de Cumplimiento** la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas. No obstante, si el informante entiende que debe comunicar algún extremo a su superior jerárquico, solicitará autorización previa del **Órgano de Cumplimiento**, quien lo autorizará siempre que estime que con ello no se perjudica la investigación. En su caso, el superior jerárquico quedará, así mismo sujeto a tratar la información como confidencial.

La conducta del informante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por Caritas Diocesana de Madrid al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de la información.

## **8 DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA POR LA COMUNICACIÓN**

- Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia y a su defensa en los términos previstos por la ley.
- Derecho a que se le informe de las acciones y omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados y los derechos que le asisten.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del informante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la información, en su caso.

## **9 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA Y REGISTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

El **Órgano de Cumplimiento** mantendrá un registro de todas las comunicaciones que se reciban, así como de la resolución de cada una de ellas. Dicho registro respetará las exigencias de la legislación vigente en materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal. El Registro no contendrá, en ningún caso, los datos personales relativos a las partes de las denuncias e investigaciones internas. Estos datos personales solo se conservarán durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. En las comunicaciones que sean calificadas como quejas por el Compliance Officer y, por lo tanto, sean reenviadas al departamento de quejas, se procederá directamente al cierre y archivo del expediente en el Registro del Sistema de Gestión de Información

En particular, los datos de carácter personal obtenidos y recabados en el marco de la investigación, serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios y pertinentes.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, o en su caso desde la finalización del plazo de siete días naturales desde el acuse de recibo de la misma, sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

A estos efectos, la cancelación consistirá en el bloqueo de los datos a fin de impedir su tratamiento, con la única excepción de su puesta a disposición de los juzgados y tribunales o de la autoridad administrativa competente y demás usos compatibles con la normativa aplicable, incluido el ejercicio del derecho de defensa de Caritas Diocesana de Madrid, durante los plazos de prescripción correspondientes, finalizados los cuales se procederá a la supresión de los citados datos.

En todo caso, los datos personales relativos a informaciones que resulten ajenas al ámbito de aplicación del Canal de denuncias o que no estén fundadas y que, por tanto, no sean objeto de investigación, se eliminarán. En su caso, las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

## **10 MEDIDAS DE MEJORA DEL “MODELO DE PREVENCIÓN”**

La información registrada a través del Canal de denuncias será analizada y valorada, con los límites señalados en el apartado precedente, por el **Órgano de Cumplimiento**, con el objeto de mejorar las medidas tendentes a prevenir y descubrir los delitos e infracciones del “Modelo de Prevención” que pudieran cometerse en Caritas Diocesana de Madrid.

## **11 APROBACION Y ACTUALIZACIÓN**

La Dirección de CARITAS MADRID, es el Órgano encargado de la aprobación del Reglamento del Canal de Denuncias, así como de sus modificaciones.

El Procedimiento será actualizado y revisado en función de los cambios organizativos y funcionales que pudieran producirse en la Entidad, cuando sea necesario su adaptación a nueva normativa o cuando se pongan de manifiesto infracciones o debilidades que aconsejen su modificación