

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS**

Contenido

1. Objeto	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Responsable del Sistema interno de información.	3
4. Gestión del sistema interno de información	4
5. Formulación de la comunicación	4
6. Fases del procedimiento	5
6.1 Fase de gestión.....	5
6.2 Fase de tramitación e investigación.....	7
6.3 Fase de resolución.....	9
7. Sistema disciplinario	10
8. Procedimiento de actuación penal	11
9. Conservación de datos y protección de datos.	11
10. Revisión y actualización del protocolo.....	14

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es regular la recepción, tratamiento, investigación y resolución de las comunicaciones/denuncias recibidas por el sistema interno de comunicación del **Colegio Mater Salvatoris de Madrid**.

El objetivo del sistema interno de comunicación del **Colegio Mater Salvatoris** es canalizar y facilitar la formulación segura de cualquier comunicación sobre:

- I. Cualquier hecho, indicio, irregularidad, riesgo o conocimiento de posibles delitos y/o incumplimientos normativos en su ámbito y operatividad.
- II. Cualquier acción contraria a las políticas, protocolos, procedimientos y códigos internos que se tengan instaurados en materia de compliance.
- III. Cualquier indicio, sospecha o evidencia de comportamiento no ético, discriminatorio, contrario a la igualdad de las personas y posible acoso laboral y/o sexual.
- IV. Cualquier operación sospechosa, incidencia o riesgo en materia de “Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo”, fraude, corrupción o existencia de conflictos de interés.
- V. Todas otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave o cualquier vulneración del resto del ordenamiento jurídico.
- VI. Cualquier duda en relación con la normativa.

Además, el presente procedimiento busca asegurar que durante todo el proceso se garantice eficazmente la protección de la privacidad de las personas involucradas y la confidencialidad sobre los datos contenidos en la denuncia, pudiendo realizarse la denuncia de forma anónima si así lo considera el denunciante.

2. Ámbito de aplicación

La presente política se aplica a cualquier persona relacionada con el **Colegio Mater Salvatoris** de Madrid en el caso de utilizar el sistema interno de información o canal de denuncias.

3. Responsable del Sistema interno de información.

De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 8 de la Ley 2/2023 el órgano de gobierno del **Colegio Mater Salvatoris** ha designado a Dña. Clara Álvarez Avello como responsable del sistema.

Nota: La gestión del sistema se ha encomendado a un tercero externo (Fanjul y Tejado, S.L) por lo que el responsable del sistema interno se encargará de tramitar, en su caso, los

expedientes de investigación. No obstante, será el órgano responsable del sistema interno el que realice las actuaciones que se deban realizar en la fase de investigación.

El responsable del sistema desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismos, sin recibir instrucciones de ningún tipo y disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlos a cabo.

Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, será notificada a la Autoridad Independiente de Protección del Informante , A.A.I., regulada en el título VIII Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas, o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

4. Gestión del sistema interno de información

El artículo 6 de la Ley 2/2023, establece que *“La gestión del sistema interno de información se podrá llevar a cabo dentro de la propia entidad o acudiendo a un tercero externo, en los términos previstos en esta ley. A estos efectos, se considera **gestión del Sistema la recepción de informaciones**”* En el caso del **Colegio Mater Salvatoris** la gestión del sistema es realizada por **FANJUL Y TEJADO, S.L.** garantizando que la gestión del sistema respeta, en todo caso, la independencia, confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones. Este tercero externo tendrá en cuenta las garantías y requisitos establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero y la consideración de encargado de tratamiento a efectos de la legislación sobre protección de datos.

5. Formulación de la comunicación

Tal y como se establece en el apartado 7 de la política del sistema interno de información la formulación de la comunicación podrá realizarse **por escrito o verbalmente**.

En el caso de las **comunicaciones por escrito** se realizarán a través de:

1. El portal <http://fanjulytejado.responsabilidadpenal.com/> tras introducir el código **“MATER SALVATORIS”**
2. Envío de carta por correo postal a la dirección C/ Hortaleza, 81, 3º, 28004 Madrid y a la atención de **FANJUL Y TEJADO, S.L.**, empresa externa responsable de la gestión de las comunicaciones del sistema interno.

En el caso de querer realizar **comunicaciones verbales** se podrán realizar mediante reunión presencial dentro de un plazo máximo de siete días desde la solicitud de la reunión.

6. Fases del procedimiento

En el presente apartado se desarrollan las distintas fases del procedimiento de gestión de las informaciones recibidas por medio del canal interno de información del **Colegio Mater Salvatoris**.

6.1 Fase de gestión

Una vez formulada la denuncia por el denunciante el responsable de la gestión recibirá la comunicación y realizará las siguientes actuaciones:

1. Acuse de recibo

El responsable de la gestión remitirá al denunciante un acuse de recibo de esta en el plazo máximo de siete (7) días desde su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

2. Registro de denuncia y asignación de código.

El responsable de la gestión registrará la denuncia y procederá a asignar un código de identificación teniendo en cuenta los siguientes:

- a. Fecha de recepción de la comunicación en formato DDMMAA,
- b. Tipo de comunicación recibida como se indica a continuación:

Tipo de comunicación	Código de referencia
Cualquier hecho, indicio, irregularidad, riesgo o conocimiento de posibles delitos y/o incumplimientos normativos en el ámbito y operatividad del Colegio Mater Salvatoris .	001
Cualquier acción contraria a las políticas, protocolos, procedimientos y códigos internos que el Colegio Mater Salvatoris tenga instaurados en materia de compliance.	002
Cualquier indicio, sospecha o evidencia de comportamiento no ético, discriminatorio, contrario a la igualdad de las personas y posible acoso laboral y/o sexual.	003

Cualquier operación sospechosa, incidencia o riesgo en materia de “Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo”, fraude, corrupción o existencia de conflictos de interés.	004
Todas otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave o cualquier vulneración del resto del ordenamiento jurídico.	005
Cualquier duda en relación con la normativa.	006

Así las cosas, la asignación del código de una denuncia que se haya recibido el 01/01/2023 y sea un tipo de comunicación referente a una posible conducta delictiva quedará como: “010123001”

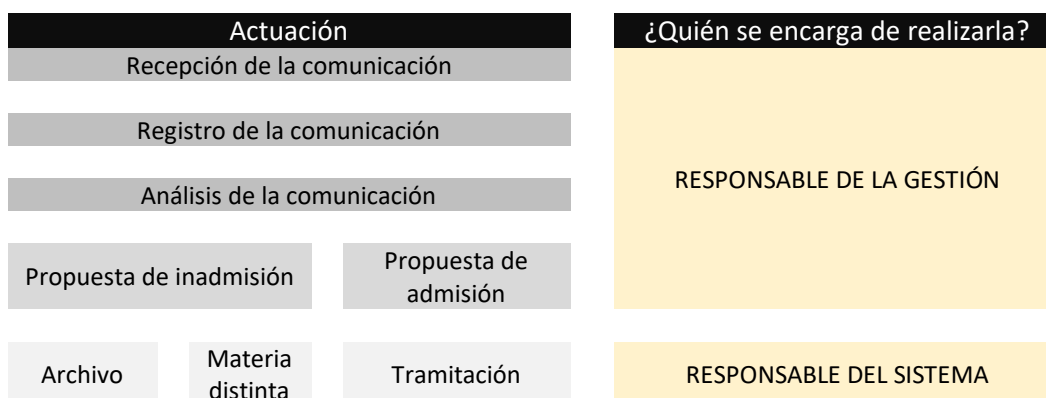
La confidencialidad de las comunicaciones recibidas es un pilar fundamental del sistema de información del **Colegio Mater Salvatoris**. En todo caso se garantiza la confidencialidad acerca de la identidad de quien informa y la información facilitada, conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación. Los encargados de recibir y/o tramitar las comunicaciones/denuncias mantendrán en todo momento un estricto deber de secreto.

3. Análisis de comunicación para proponer su admisión o inadmisión.

El responsable de la gestión analizará el alcance de la denuncia recibida y propondrá, en su caso, si se procede o no la admisión de la denuncia.

- La **admisión de la denuncia** se propondrá cuando los hechos denunciados puedan suponer un acto ilícito o contrario a los principios y valores del **Colegio Mater Salvatoris**. En este caso, el responsable de la gestión emitirá un informe para el responsable del sistema con la finalidad de que este inicie la tramitación e investigación oportuna o ponga en conocimiento de la Policía o la fiscalía general del Estado la denuncia recibida.
- La **inadmisión de la denuncia** se producirá cuando los hechos descritos sean de naturaleza distinta a los recogidos para la admisión de la denuncia. Cuando esto suceda se recomendará su archivo o el envío de la denuncia al área correspondiente del **Colegio Mater Salvatoris** que sea más adecuada para su tratamiento.

En ambos casos, se deberá informar, de forma escrita, al denunciante de la decisión adoptada y el motivo del archivo o de la admisión de la denuncia.

FASE DE GESTIÓN:

6.2 Fase de tramitación e investigación

El responsable del sistema, una vez evaluada y admitida la denuncia, procederá a la elaboración de un expediente de apertura sobre la denuncia en investigación, dicho expediente contendrá:

- Información descriptiva de la denuncia, indicando fecha de recepción y el código de denuncia.
- Datos aportados, diferenciando los datos objetivos y subjetivos.
- Valoración del contenido de la denuncia y de la fiabilidad del denunciante.
- Personas afectadas.
- Proposición de medias de urgencia, entre ellas, medidas cautelares que permitan minimizar el daño actual o inminente.

El objetivo del expediente de apertura es recabar la máxima trazabilidad del proceso de investigación, en caso de que la denuncia pueda ser requerida por cualquier autoridad judicial competente.

El órgano responsable del sistema estará formado por los miembros del órgano responsable del sistema, quienes se encargarán de la investigación.

En el transcurso de la investigación, se podrá recurrir a otras áreas del **Colegio Mater Salvatoris** e incluso a expertos independientes para desarrollar de forma efectiva la reclamación de pruebas y análisis que permita contrastar los hechos denunciados.

En caso de encontrarse alguna incompatibilidad de un miembro del órgano responsable del sistema con la investigación en curso, este miembro deberá ser excluido de la investigación para prevenir posibles conflictos de interés.

El órgano responsable del sistema realizará, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información con la que poder tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas. Las acciones de investigación pueden contemplar:

- Requerir nuevas evidencias y/o pruebas al denunciante para mejorar el proceso de investigación.
- Concertar entrevistas con las personas implicadas durante el plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación, salvaguardando sus derechos de defensa y presunción de inocencia. En dichas entrevistas se informará al denunciante o denunciados de los hechos que sean objeto de investigación y se le invitará a que exponga su relación circunstancial de los hechos, así como a que aporte las pruebas que estime pertinentes para el esclarecimiento de los hechos. En caso de que dichas comunicaciones se desarrollen de manera verbal, serán registradas mediante la elaboración de un acta o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación¹, previo consentimiento del informante, o mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- Entrevista/s con el/los testigo/s que pudieran tener conocimiento o fueran testigo de los hechos denunciados y practicar cuantas diligencias estime necesario. El responsable del sistema interno de información del del **Colegio Mater Salvatoris** recordará a los integrantes de la organización que participen en la investigación como testigos su obligación de informar de las conductas con presunción delictiva o infractora de la normativa aplicable.
- Revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados con la Organización, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados.
- Análisis, en su caso, por un experto externo independiente.
- Cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de

¹ En todo caso, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación. Asimismo, se informará al comunicante del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establecen el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, en su caso

investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.

La investigación consistirá, en todo momento, en un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de estas. Si de la investigación no se deriva la constatación de una infracción de la normativa interna o de la legislación aplicable se propondrá el archivo de la investigación. No obstante, deberá contener una exposición razonada de tal decisión.

La fase de investigación deberá concluir en un plazo no superior a dos (2) meses desde la recepción de la comunicación, prorrogables de forma motivada² hasta un máximo de dos (2) meses más desde el fin del primer plazo.

Si de la investigación no se deriva la constatación de una infracción de la normativa interna o de la legislación aplicable se propondrá el archivo de la investigación. No obstante, deberá contener una exposición razonada de tal decisión.

FASE DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN:

Actuación	¿Quién se encarga de realizarla?
Evaluación de propuesta	RESPONSABLE DEL SISTEMA
Admisión de propuesta	
Elaboración de expediente de apertura	
Investigación de hechos	
Propuesta de medidas	

6.3 Fase de resolución.

Una vez recabadas las pruebas y analizadas las mismas por el responsable del sistema, se cierra la fase de investigación y se procede a la toma de decisiones acerca de la comunicación analizada, proponiendo al órgano de administración o, en su caso, órgano de gobierno del **Colegio Mater Salvatoris** las medidas que se deberán adoptar.

El órgano de administración o, en su caso, el órgano de gobierno del **Colegio Mater Salvatoris** podrá adoptar las siguientes medidas:

- **Denuncia no procedente:** En el supuesto en el que la investigación de los hechos

² Atendiendo a las circunstancias específicas del caso, en particular la naturaleza y la complejidad del objeto de la denuncia, que puedan justificar una investigación más extensa y pormenorizada

comunicados se manifieste la ausencia de incumplimiento. El responsable del del **Colegio Mater Salvatoris** informará al denunciante y al denunciado de dicha decisión, junto con los motivos que sustentan la decisión.

- **Denuncia procedente:** En el supuesto que se pruebe que los hechos denunciados son ciertos, se deberá proceder a detallar las acciones que sustentan dicha conclusión. El régimen sancionador se aplicará de conformidad con el Convenio Colectivo del **Colegio Mater Salvatoris**, la legislación laboral y el resto de obligaciones civiles y mercantiles que haya contraído el miembro de la plantilla del **Colegio Mater Salvatoris**, personal directivo o del órgano de gobierno, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de la comisión de delitos.

En caso de que la decisión adoptada sea distinta a la propuesta por el responsable del canal, especialmente cuando de la investigación se hayan dilucidado indicios de infracción o delito, el responsable del sistema de información interno, una vez analizado el informe razonado del Órgano de Administración, podrá solicitar cuantas aclaraciones resulten precisas.

El responsable del sistema interno deberá informar al denunciante y en particular al denunciado para ofrecerle posibilidad de defensa.

FASE DE RESOLUCIÓN:

Actuación	¿Quién se encarga de realizarla?
Recepción de propuesta de medidas	Órgano de administración o de gobierno
Toma de decisión	
Aplicación de decisión	
Informe al denunciante y al denunciado	Responsable del sistema

7 Sistema disciplinario

El incumplimiento de las normativas y leyes que le son de aplicación al **Colegio Mater Salvatoris**, así como las conductas contrarias a las políticas, procedimientos, protocolos y procedimientos que tenga implementados, dan lugar a la aplicación del Régimen disciplinario adaptado previsto por el **Colegio Mater Salvatoris**, respetando en todo caso los términos previstos en el artículo 54.2 del Estatuto de los Trabajadores relativo a la indisciplina o desobediencia en el trabajo, ya que las previsiones del presente Protocolo son directrices de obligado cumplimiento.

La infracción de las instrucciones contenidas en el presente Protocolo, así como la utilización y la gestión del Canal de mala fe, son conductas sujetas a la aplicación del régimen disciplinario mediante la imposición de la sanción correspondiente, sin poder contravenir en ningún caso, lo dispuesto en la normativa laboral y el Convenio Colectivo aplicable.

8 Procedimiento de actuación penal

Cuando se tenga noticia, mediante notificación realizada por el Ministerio Fiscal o cualquier agente de la Autoridad, de la existencia de una investigación o procedimiento penal seguido contra el **Colegio Mater Salvatoris** o contra alguno de sus integrantes por delitos cometidos en el seno del **Colegio Mater Salvatoris** y que pudieran derivar responsabilidad penal para la compañía a tenor de lo dispuesto en el art. 31 bis CP³ o cuando de la conclusión de la investigación se decida por el órgano de administración o de gobierno la interposición formal de denuncia o querrela se gestionarán las primeras líneas de defensa y se designará, en su caso, a un representante encargado de la eventual comparecencia de la compañía, así como la propuesta de los abogado/s y procuradores que resulten idóneos para la defensa y representación del **Colegio Mater Salvatoris** debiendo tener en cuenta las posibles incompatibilidades de dicha representación con las diversas personas físicas investigadas o imputadas.

En caso de que el representante designado fuera durante la fase de investigación judicial declarado como investigado o debiera de comparecer durante la fase de juicio oral como testigo, deberá ser sustituido por otra persona.

9 Conservación de datos y protección de datos.

El **Colegio Mater Salvatoris** llevará, y mantendrá actualizado, un libro-registro de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la política del sistema interno de información y en el presente documento.

³ Las personas jurídicas serán penalmente responsables: “a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma; b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso”.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

El tratamiento de datos personales que deriven de la gestión e investigación de comunicaciones se registrarán por lo dispuesto en el RGPD, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y en la normativa aplicable.

El tratamiento de datos personales se entenderá lícito en base a lo que disponen los artículos 6.1.c) del RGPD y 8 de la Ley PDGDD⁴ (cumplimiento de una obligación legal) y 11 de la Ley Orgánica 7/2021⁵ y/o en el artículo 6.1.e) del RGPD.

Cuando se obtengan directamente de los interesados sus datos personales se les facilitará la información a que se refieren los artículos 13 del RGPD y 11 de la Ley PDGDD.

La persona a la que se refieran los hechos relatados **no será en ningún caso informada de la identidad del informante** o de quien haya llevado a cabo la revelación pública.

Los interesados podrán ejercer los derechos a que se refieren los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación o a la que se refiera la revelación pública ejerciese el derecho de oposición se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

El **acceso** a los datos personales obtenidos **quedará limitado**, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a, en su caso:

- a) El responsable del Canal de denuncias y a quien lo gestione directamente.
- b) El responsable de recursos humanos, sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.

⁴ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

⁵ Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

- c) El responsable de los servicios jurídicos de la entidad u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) El Delegado de Protección de Datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones que entran dentro del ámbito de aplicación material del Canal, procediéndose, en su caso, a su **inmediata supresión**. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

Plazos de conservación

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el Canal de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el responsable del sistema será el encargado de archivar y custodiar toda la documentación resultante, en el libro-registro, durante diez (10) años desde la recepción de la comunicación o denuncia, con la finalidad de dejar evidencia del

funcionamiento del sistema interno de información del Colegio Mater Salvatoris. Dicho archivo se realizará cumpliendo con las más estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

En todo 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.

10 Revisión y actualización del protocolo

El presente protocolo se revisará al menos una vez al año, para lo que se podrá contar con apoyo de una persona física o jurídica externa especializada.

En el caso de que, en cualquier momento, se realice alguna modificación en el sistema interno de información del **Colegio Mater Salvatoris** será necesario actualizar el protocolo.

También deberá actualizarse para adaptarlo a todas aquellas circunstancias que puedan ir surgiendo, así como a la normativa o jurisprudencia que pueda dictarse. Todo ello, con el objetivo de adecuar el Canal a las máximas exigencias necesarias para el correcto funcionamiento de éste y dotarlo así de la eficacia oportuna para poder mitigar y evitar riesgos o irregularidades en materia de cumplimiento normativo.