

## PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Denominación:	Protocolo de gestión del canal de denuncias		
Edición	1	Modificaciones:	
Elabora	Rble. SGC	Aprueba	Junta directiva
Fecha	22.08.2024	Fecha	25.09.2024

### INTRODUCCIÓN

La Federación Autismo Castilla-La Mancha, (en adelante FACLM) es una entidad del Tercer Sector que agrupa y representa a las entidades de atención a las personas con TEA y sus familias en las cinco provincias de CLM.

Nuestras actuaciones principales giran en torno a la defensa de los derechos de las personas con TEA y sus familias, el fomento de su plena participación e inclusión social y la mejora de su calidad de vida.

Para garantizar el cumplimiento de los principios vertebradores del marco ético de la FACLM y los elementos del Sistema de Cumplimiento normativo, se establece un canal de denuncias alojado en la web corporativa; abierto tanto a los agentes internos como a todas las personas externas; con el objeto de que denuncien y reporten los incumplimientos del Código Ético o aquellas irregularidades o comportamientos ilícitos o delictivos que detecten o sospechen en el ámbito de actuación de Autismo Castilla-La Mancha.

### OBJETO

El presente protocolo tiene como objeto establecer cómo gestionar la información o denuncias recibidas, qué decisiones se deberían adoptar y qué proceso de investigación se debería llevar a cabo, tanto desde una vertiente pre-procesal como también desde la eventualidad de un procedimiento penal dirigido contra la FACLM.

El protocolo pretende dar cumplimiento al Código Penal vigente, así como a los estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento normativo.

El Protocolo actúa como parte de la cultura de cumplimiento implantada en FACLM.

### ALCANCE

Quedan protegidos bajo el alcance del presente protocolo en el uso del canal los y las trabajadoras (presentes y antiguos) de FACLM; las personas voluntarias; los miembros de la

Canal de denuncias

Junta directiva; así como aquellos terceros con los que mantiene relación (proveedores, colaboradores, administradores, clientes, personas en proceso de selección, etc.).

## CONTENIDO

- Principios de actuación que rigen nuestra Política del Canal de denuncias.
- Disposiciones generales.
- Protocolo de actuación pre-procesal.
- Protocolo de actuación procesal.

### **Principios de actuación que rigen nuestra Política del Canal de denuncias.**

Los principios que guían la actuación de la política y gestión del canal de denuncias son los siguientes:

1. Principio de Independencia y Autonomía del responsable del sistema.
2. Principio de Eficiencia a nivel de herramienta y de gestión.
3. Principio de Tolerancia cero ante incumplimientos.
4. Principio de Confidencialidad y Anonimato.
5. Principio de Objetividad, Neutralidad y Honradez.
6. Principio de Prohibición de Represalias o de medidas negativas contra la persona que denuncia.

### **Disposiciones generales.**

Tipo de cuestiones pueden comunicarse a través del canal.

Se podrán trasladar a través del canal informaciones y comunicaciones sobre las siguientes cuestiones:

- Actuaciones que puedan suponer un riesgo de comisión de un delito.
- Infracciones administrativas graves o muy graves relacionadas con la Seguridad Social o la Agencia tributaria.
- Infracciones del derecho de la Unión Europea.
- Consultas relacionadas con estas materias.
- Cuestiones relativas a posibles situaciones de acoso, sean del tipo que sean y dado su carácter delictivo y las posibles implicaciones en la responsabilidad penal de la FACLM, serán gestionadas conforme al Protocolo para la Prevención y Actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo vigente en la organización.

## Canal de denuncias

Que no se debe comunicar a través del canal de denuncia:

Los conflictos laborales o quejas de empleados, que serán redirigidos a la responsable de recursos humanos de FACLM.

Otras posibles quejas de miembros o cualquier persona relacionada con la FACLM, que serán redirigidas al sistema de quejas y reclamaciones gestionado desde el sistema de calidad.

## Garantías del denunciante

La persona que informa o comunica una posible irregularidad a través del canal, en todo caso, disfrutará de las siguientes garantías:

- Seguridad de la información, anonimato y la confidencialidad de las comunicaciones.
- Seguimiento de lo comunicado y derecho a estar informado.
- Correcta gestión de los posibles conflictos de interés por la organización.
- Opción de indicar un domicilio seguro a los efectos de las posibles notificaciones que sean necesarias intercambiar.

En el caso en el que la infracción sea comunicada a las autoridades competentes tras la investigación pertinente, el denunciante será sujeto de las siguientes **medidas de protección**:

- Información y asesoramiento completos e independientes, fácilmente accesibles y gratuitos, sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la normativa comunitaria.
- Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si así lo decidiese la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.

## Prohibición de represalias

La principal garantía que ampara al denunciar es la prohibición absoluta de toma de represalias de cualquier tipo contra el denunciante de buena fe.

Tendrán la consideración de represalia:

- Suspensión, despido o extinción de contrato
- Daños reputacionales
- Intimidación

#### Canal de denuncias

- Acoso
- Referencias negativas
- Discriminación o trato desfavorable o injusto
- Degradación o denegación de ascensos
- Modificación sustancial de las condiciones de trabajo
- Denegación de formación o de una licencia o permiso
- Medidas disciplinarias de cualquier tipo

Todo lo anterior aplica, salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.

FACLM velará por evitar cualquier tipo de represalia sobre quienes hubieran planteado de buena fe sus comunicaciones.

Se considera que el informante actúa de buena fe cuando tenga motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o ésta se base en indicios de los que razonablemente pudiera desprenderse la existencia de un incumplimiento de la normativa interna o externa, o cualquier otra materia bajo el ámbito de aplicación de este Protocolo.

En caso de sufrir represalias, se deberá informar inmediatamente a la responsable de la Oficialía de cumplimiento.

El responsable realizará una investigación y seguimiento periódico de la situación del denunciante y, en su caso, de aquellas personas incluidas en el régimen de protección.

Si el responsable constatase que durante la vigencia del régimen de protección se han adoptado represalias, estigmatización o vejación además de las medidas disciplinarias y/o sanciones administrativas que pudieran resultar de aplicación a los autores, se adoptarán las medidas necesarias y disponibles para restituir al represaliado a la situación previa al perjuicio sufrido.

#### Garantías del denunciado

Las personas que hayan sido denunciadas a través del Canal de denuncia nunca podrán ser penalizadas por una simple notificación, siendo, en todo caso, necesario que se compruebe previamente la veracidad de la comunicación y se conceda a las personas implicadas la oportunidad de ofrecer una explicación a la situación denunciada.

Se garantizará siempre y en todo caso la presunción de inocencia y el derecho al honor y a la intimidad de la persona afectada.

## Canal de denuncias

Las personas denunciadas serán informadas tan pronto como sea posible de los hechos que se le atribuyen.

Excepcionalmente, si existe riesgo importante de que la notificación al denunciado ponga en peligro la eficacia de la investigación o recopilación de pruebas, no se procederá a la notificación hasta que cese dicho riesgo.

En ningún caso se le comunicará a la persona afectada la identidad del informante.

La información relativa al denunciado se tratará con estricta confidencialidad.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, ésta podrá ser oída cuando la FACLM lo determine, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado y que aporte aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

## Responsable de la gestión del canal de denuncia.

El responsable de la gestión del canal es el órgano colegiado Comité de ética de FACLM.

Las competencias del comité son:

- Gestionar la herramienta de Canal de denuncias alojada en la web corporativa.
  - Llevar a cabo la investigación de los hechos, buscando asistencia de expertos externos cuando la cuestión lo requiera por motivos de neutralidad, imparcialidad u objetividad.
  - Realizar un informe sobre el resultado de la investigación realizada, poniendo de manifiesto si se dan por acreditados los hechos denunciados y proponer las medidas adecuadas para la resolución del hecho, así como, en su caso, las medidas disciplinarias a toma.
  - Levantar acta de todas las acciones realizadas en relación con el expediente.
  - Resolver las dudas y consultas en relación con el Canal de denuncias, así como actualizar y adecuar el funcionamiento de este periódicamente.
  - Mantener la información debidamente documentada a través de registro de denuncias.
- El plazo máximo de conservación de esta información será de 10 años.

## Protección de datos de carácter personal

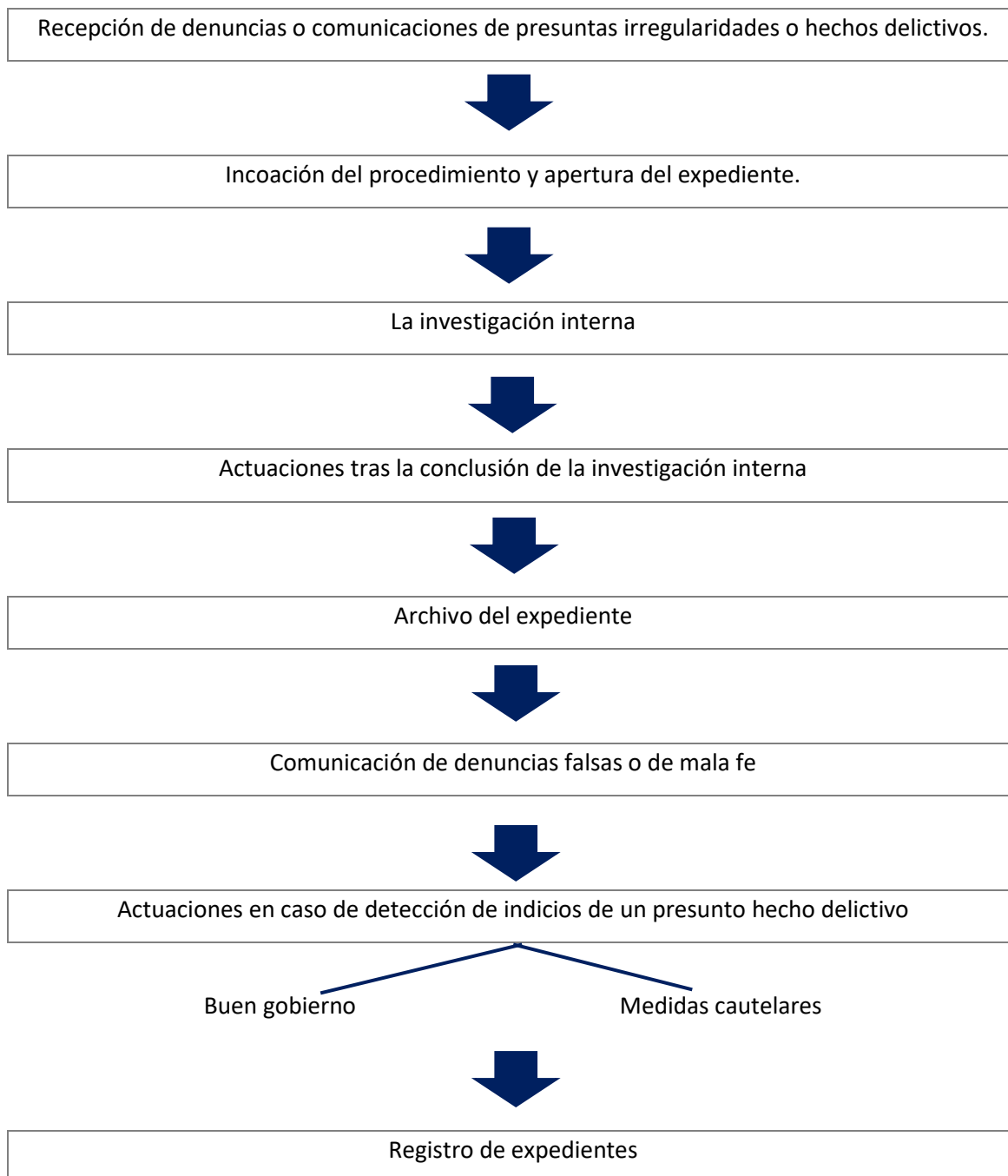
El tratamiento y la cesión de los datos obtenidos como resultado de las denuncias recibidas y de las actuaciones realizadas en el transcurso de su gestión, especialmente los de carácter personal, están sometidos al respeto de los principios de la protección de datos, a la normativa vigente en materia de protección de datos y en particular al artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que establece el régimen jurídico aplicable a los “sistemas de información de denuncias

Canal de denuncias

internas". La base legitimadora del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal (artículo 8 de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019).

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PRE-PROCESAL

El proceso de actuación previo a la apertura procesal de los hechos responderá al siguiente proceso:



## Canal de denuncias

### Recepción de denuncias o comunicaciones de presuntas irregularidades o hechos delictivos.

Las denuncias se podrán comunicar a través de nuestro Canal de denuncias, siendo el receptor directo de las mismas el Comité de Ética que se encargará de mantener altos índices de confidencialidad sobre lo comunicado, así como activar los protocolos necesarios para evitar los posibles conflictos de interés entre los hechos denunciados.

En caso de que alguno de los miembros que forman parte del Comité esté afectado por los hechos informados, sea directa o indirectamente, la FACLM se encargará de apartarle del expediente y comunicar lo sucedido al resto de miembros del Comité bajo los más altos estándares de confidencialidad.

Los propios miembros del Comité también deberán abstenerse en caso de que detecten cualquier posible conflicto de interés.

El canal de información internos implementados por la FACLM es un formulario habilitado en el área de transparencia de la web corporativa:

<https://www.autismocastillalamancha.org/codigo-etico-y-canal-de-denuncias/>

### Incoación del procedimiento y apertura del expediente.

Una vez recibida la comunicación y si a la vista de la información disponible y los intereses en juego se considera pertinente, se procederá a la apertura del expediente.

En cualquier caso, y con independencia de que finalmente sea necesario investigar o no se dará acuse de recibo al denunciante / informador en el plazo máximo de 7 días.

Todas las incidencias o denuncias recibidas serán registradas y custodiadas por la responsable de la Oficialía de cumplimiento.

El registro de incidencias se mantendrá permanentemente actualizado y a disposición de los órganos de la Administración de Justicia.

### La investigación interna

la investigación interna de la denuncia está encargada de verificar o desestimar las sospechas de las irregularidades cometidas.

Será realizada por el Comité de ética o por quien éste considere conveniente que intervenga en dicha investigación para el buen desarrollo de esta y para garantizar la imparcialidad y objetividad de la investigación.

La investigación se llevará a cabo de acuerdo con los protocolos internos de actuación y reportaran sus actuaciones, siempre que se considere necesario, a la Asamblea General o Junta

#### Canal de denuncias

Directiva. Se podrá contar con el asesoramiento jurídico de la red de pertenencia de la FACLM (CERMI CLM y Autismo España).

En función de las circunstancias concretas del caso, como por ejemplo la conveniencia de una mayor objetividad e imparcialidad de la investigación, el Comité podrá decidir que la misma sea externalizada a expertos en la materia.

Una vez finalizada la investigación se confeccionará un informe con las conclusiones de esta y con propuestas de actuación concretas. El informe debe contener, en todo caso, una relación circunstanciada de hechos, las actuaciones realizadas con el fin de esclarecer los mismos y la valoración de las pruebas practicadas y de los indicios obtenidos.

El plazo máximo para comunicarle al informante el estado de situación del expediente es de tres meses a contar desde la fecha del acuse de recibo, ampliable a otros tres meses en caso de que el devenir de la investigación lo requiera.

#### Actuaciones tras la conclusión de la investigación interna

El informe con el que concluya la investigación será la base sobre la que se decidirá las actuaciones.

#### Archivo del expediente

A partir de la presentación del informe, el Comité tendrá que valorar en un plazo máximo de 10 días, que podrá ser prorrogado excepcionalmente previa justificación por la complejidad o las características especiales del caso, si de la investigación no se derivan datos que exijan más actuaciones por parte de la FACLM, al no existir indicios suficientes de la presunta comisión de un hecho delictivo, o en todo caso resultan hechos que por su escasa relevancia no deban motivar ulteriores actuaciones. En ese caso el expediente se archivará.

#### Comunicación de denuncias falsas o de mala fe

La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo dentro de la FACLM, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el Régimen Disciplinario interno, en el Estatuto del Trabajador o en el Convenio Colectivo aplicable.



## Canal de denuncias

### Actuaciones en caso de detección de indicios de un presunto hecho delictivo

En caso de que se constate la existencia de indicios de comisión de un presunto hecho delictivo, el Comité de ética instará a la Junta Directiva a la toma de las decisiones que consideren convenientes y oportunas, informando puntualmente de las mismas a la Asamblea General.

El Comité es la figura competente para la custodia de las pruebas o evidencias obtenidas en tanto en cuanto no se pongan a disposición de las autoridades.

En caso de indicios de delitos, se deberá remitir la cuestión al Ministerio Fiscal Español, o en caso de que afecte a los intereses de la Unión Europea, a la Fiscalía de la Unión Europea.

### Actuaciones en relación al buen gobierno

Tras la finalización de la situación de crisis el Comité informará a la Asamblea General y/o Junta Directiva de las posibles deficiencias detectadas en los procedimientos internos, y se instará a la adopción de las decisiones que se consideren adecuadas.

### Medidas cautelares

El Comité podrá acordar directamente o instar a las áreas competentes la adopción de las medidas cautelares necesarias, para evitar cualquier consecuencia negativa para la Organización o para proteger a los miembros de la Asamblea General, Junta Directiva y equipo profesional

### Registro de expedientes

El Comité será el encargado de la custodia de los expedientes una vez finalizados de tal modo que se garantice su integridad y su control cronológico.

Cada expediente contendrá todos los documentos relacionados con las decisiones tomadas, especialmente los relativos a las políticas y procedimientos de reacción seguidos por la FACLM ante la presunta comisión de un hecho delictivo y las comunicaciones intercambiadas con las áreas que han participado en el procedimiento o a las que se ha instado a la adopción de medidas cautelares.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PROCESAL**

### Ámbito de aplicación

El protocolo de actuación procesal se activa en el momento en el que se dirija un procedimiento penal o una investigación del Ministerio Fiscal directamente contra la FACLM o bien cuando de la actuación pre-procesal se derive una actuación procesal penal.

#### Canal de denuncias

Se creará de forma previa un Comité de Crisis siendo parte de este un representante del comité de ética y personas expertas en comunicación, entre otros miembros.

El fin de dicho Comité es defender los intereses de FACLM frente a terceros, más allá del ámbito puramente penal.

El Comité de Crisis será el órgano encargado de gestionar las líneas básicas de la estrategia procesal, así como de todas las estrategias corporativas de reacción al procedimiento penal.

#### Designación del representante procesal

El comité de crisis informará a la Asamblea General y/o Junta Directiva sobre el abogado defensor y procurador que resulten idóneos para la defensa y representación de la organización. Para los representantes legales se utilizarán los estándares de representación actualmente vigentes en la Organización. FACLM se reserva su derecho a modificar sus representantes legales en función del devenir del procedimiento.

Nunca podrá ser designado representante procesal de FACLM una persona que pueda tener conflictos de intereses procesales con la Organización. En este sentido se velará particularmente porque personas relacionadas con los hechos susceptibles de revestir categoría de ilícito penal no sean designados representantes procesales.

FACLM se compromete a colaborar activamente con la Administración de Justicia en tanto cuanto sea necesario, aportando información y pruebas para esclarecer los hechos, llegando a confesar culpable de una infracción en caso de que así sea, y reparando en todo caso el daño causado a la mayor brevedad (artículo 31 bis apartado 4 del Código Penal).

#### Vigencia del protocolo

El régimen disciplinario ha sido aprobado por la Junta directiva FACLM en fecha 25 de septiembre de 2024, y estará vigente hasta nueva revisión, prevista en dos años o cuando surjan modificaciones sustanciales en la organización y funcionamiento de la FACLM.