



# **PROCEDIMIENTO INTERNO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS**





# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>3</b>
DEFINICIÓN .....	3
CREACIÓN CANAL DE INFORMACIÓN/INCIDENCIAS/QUEJAS .....	4
PROTECCIÓN DEL INFORMANTE. DERECHOS Y DEBERES.....	6
DERECHOS DEL INVESTIGADO.....	7
CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN: REQUISITOS.....	8
PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES/INFORMACIONES .....	9
<i>Principios y Garantías</i> .....	9
<i>Análisis</i> .....	11
<i>Inadmisión</i> .....	12
<i>Admisión</i> .....	12
<i>Instrucción (Confidencialidad, Informes y Alegaciones)</i> .....	13
<i>Resolución</i> .....	15
INFORME Y REGISTRO DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS.....	15
<b>2. GESTIÓN DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<i>Divulgación</i> .....	15
<i>Gestión</i> .....	16
<b>3. CONDUCTAS Y HECHOS DENUNCIABLES.....</b>	<b>16</b>
<i>En el ámbito laboral</i> .....	17
<i>En el ámbito financiero</i> .....	18
<i>Conductas irregulares</i> .....	18
<i>Daños al medio ambiente</i> .....	19
<i>Seguridad de la información</i> .....	19
<i>Incumplimientos normativos o del código ético y de conducta</i> .....	19
<b>4. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS.....</b>	<b>19</b>
PLAZOS .....	19
BLOQUEO .....	20
DEBER DE INFORMACIÓN AL QUEJANTE .....	20
DEBER DE INFORMACIÓN AL QUEJADO Y TERCEROS IMPLICADOS .....	21
SOBRE SEGURIDADES DE ACCESO.....	21
<b>5. DERECHOS DEL RGPD .....</b>	<b>22</b>

ACCESO .....	22
RECTIFICACIÓN .....	22
DERECHO DE SUPRESIÓN (“AL OLVIDO”) .....	22
OPOSICIÓN .....	22
LIMITACIÓN .....	22
PORTABILIDAD .....	23
DERECHO A NO SER OBJETO DE DECISIONES INDIVIDUALES AUTOMATIZADAS .....	23



# INTRODUCCIÓN

El hecho de que una persona jurídica pudiera ser considerada responsable penal por incumplimiento de sus deberes de vigilancia y control de la actividad propia, supuso el nacimiento de los sistemas de Compliance como mecanismo de prevención, pues con estos protocolos y herramientas, toda organización podría demostrar su voluntad de mantener un código ético y de conducta, dentro de sus actividades.

Entre las medidas que exige el Código Penal, artículo 31 bis, para procurar la exención de responsabilidad penal de cualquier organización se encuentra la obligación de implantar los denominados Canales de Denuncias internos, como sistema para informar de riesgos e incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos aprobado por el Órgano de Gobierno, o de cualesquiera incumplimientos normativos.

**ICALUCENA** ha aprobado la creación del Canal interno de comunicación (antes Canal de Denuncias) y elaboración de este Protocolo sobre el procedimiento y funcionamiento del mismo, para que surta eficacia y permita favorecer una cultura de cumplimiento de la legalidad en todos sus ámbitos. Dichos documentos pasarían a formar parte del Modelo de Prevención Penal y Cumplimiento Normativo (COMPLIANCE), que se propone implantar la Institución Colegial.

Pero no solo el artículo 31 bis del CP reformado en 2015 establece la necesidad, para prevenir la responsabilidad penal, de implantación de Compliance, y de un Canal de Denuncias de irregularidades; la Directiva Europea 2019/1937, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, o, dicho de otra forma, de protección del informante, establece la obligación de implementación de Canales de Denuncias, con independencia de la implantación del Modelo de Prevención de Delitos o COMPLIANCE.

Es decir, los Colegios profesionales, deberán establecer un Sistema interno de información, con independencia de que implanten o no un Modelo de Compliance.

Siguiendo en esta línea en Julio pasado de 2021, se publicó la Norma ISO 37002, que de un lado busca proteger a los informantes y garantizar que las denuncias de irregularidades se traten de manera adecuada, y de otro proporciona una guía para implementar, gestionar, evaluar, mantener y mejorar dichos sistemas de gestión.

En transposición a la anterior Directiva Europea, a primeros de marzo de 2022 se publicó el Anteproyecto de Ley y en Setiembre el Proyecto de Ley reguladora de la

protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra corrupción.

Conviene llamar la atención, que en ambos documentos ya no se habla de “Canal de Denuncias”, sino de “Canal interno de Información”, en la medida en que no cabe duda de que el término “Denuncia”, no es el más apropiado cuando lo que se pretende es que este Canal sirva para alertar sobre irregularidades e incumplimientos en el seno de una organización, o sea del Ilustre Colegio de Abogados de Lucena.

El pasado día 21 de febrero, se ha publicado la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra corrupción, que mantiene en esencia lo establecido en el Anteproyecto y Proyecto de Ley, si bien profundiza y afianza las exigencias sobre la protección de datos personales; resaltando el legislador la importancia y obligación de implementar estos Sistemas internos de comunicación, al establecer un régimen sancionador muy elevado.

En este estado de cosas, **ICALUCENA**, con el propósito de mejorar y reforzar su cultura de buen gobierno, y dentro de los principios de ética, integridad y transparencia que deben presidir el ámbito de su organización y de cumplimiento de las obligaciones que le impone la citada Ley 2/2023 en su condición de corporación de derecho público, ha promovido la elaboración y aprobación de un **Código Ético y de Conducta**, así como éste **Canal interno de Información y/o comunicación de Incidencias o quejas**, como herramienta para que cualquier interesado informe posibles anomalías en los servicios que se prestan o cualquier ilegalidad o incumplimiento normativo; y todo ello con el fin de prevenir, detectar, investigar y remediar conductas ilícitas, eventos de fraude o corrupción, en el seno de su organización. Estos documentos se completan con la aprobación de un **sistema o régimen disciplinario** de incumplimientos.

Así pues a través del presente documento, se establece el procedimiento de tramitación de las informaciones que se realicen, desde la presentación y recepción de la comunicación/queja, hasta que se dé una resolución a la misma, configurándose por tanto este CANAL interno de información junto con los demás medios de comunicación que se van a implantar, como uno de los elementos esenciales de información del Colegio para el conocimiento de quebrantos éticos, incumplimientos normativos o ilícitos penales, su prevención y/o detección.

De igual forma, **ICALUCENA** ha acordado:

- Otorgar los recursos necesarios para tramitar y resolver adecuadamente las comunicaciones o informaciones que lleguen a través de los medios de comunicación/información del Sistema interno,
- Nombrar conforme a la Ley, un RESPONSABLE DEL SISTEMA, dotándole de autoridad, autonomía y acceso suficiente a la información de la entidad para que cumpla con sus funciones,
- Designar un COMITÉ ÉTICO, encargado de la instrucción e investigación de las informaciones/quejas que se formulen.

No cabe pues duda de que un efectivo sistema de gestión de la información recibida a través del Sistema interno y del Canal, generará confianza organizacional al:

- Fomentar en definitiva una cultura ética de responsabilidad, transparencia e integridad, alentando a las personas trabajadoras, colegiados, y demás miembros de la corporación etc., para que se presenten con comunicaciones o informaciones de irregularidades.
- Demostrar el compromiso del Colegio para prevenir todo tipo de conductas que se puedan considerar irregulares y abordar de forma inmediata las posibles deficiencias que se puedan detectar.
- Evitar en todo caso, un trato perjudicial o cualquier represalia para los informantes y cualesquier otras personas que puedan resultar involucradas en la instrucción o investigación de una queja/denuncia.

A los efectos de la previsión legal contenida en el artículo 5 de la Ley, se informa que el Colegio carece de representación legal de las personas trabajadoras.

## 1. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

### DEFINICIÓN

Un Canal interno de Información/Quejas/Denuncias, también denominado procedimiento “**whistleblowing**”, es aquella herramienta que la Colegio pone a disposición de las personas trabajadoras, proveedores, colegiados, miembros de los órganos Colegiales y cualesquiera personas que tengan relación contractual con el mismo, para comunicar o informar en el seno de la organización, cualquier conducta



irregular, ilícita o sospechosa, malas prácticas y en general cualquier violación de las obligaciones impuestas legalmente, o del Código Ético y de Conducta.

A efectos del presente procedimiento se entiende por:

*Información/Queja/Denuncia:* Toda comunicación hecha por una persona, el informante, ante la Colegio sobre hechos vinculados a la presunta comisión de infracciones y/o delitos, dentro de la organización.

*Quejado/investigado:* Cualquier persona a quien se le atribuye los hechos objeto de la queja, y que pueden ser personas trabajadoras o personal Directivo, cualquier miembro de los órganos de dirección que conforman el organigrama de la Colegio, o quienes tengan relación contractual con el mismo.

*Informante:* Persona natural o jurídica que realiza una información/queja ante la Colegio.

## **CREACIÓN CANAL DE INFORMACIÓN/INCIDENCIAS/ QUEJAS**

Como muestra del empeño en la configuración de un entorno de transparencia y cumplimiento normativo, la Junta de Gobierno del Colegio ha aprobado el presente Protocolo para el funcionamiento adecuado del Canal, asumiendo junto con el resto de los miembros de la corporación y personas trabajadoras, el compromiso de incentivar y garantizar el cumplimiento de sus disposiciones, y lo previsto en la citada Ley 2/2023.

El Responsable del Sistema interno, con la aquiescencia del Delegado de Protección de Datos del Colegio, se responsabilizará de velar por el cumplimiento de este Protocolo para garantizar la adecuación de los procesos de recepción, análisis, investigación y respuesta de las quejas recibidas en el marco de sus funciones de supervisión y control, y para la observancia y verificación del cumplimiento de la normativa de protección de dato tan importante dentro de este tipo de Sistemas de información.

**ICALUCENA** pretende con la aprobación e implementación interna de este Canal:

- Fomentar como se ha dicho una cultura de transparencia, integridad y responsabilidad, generando una conciencia de buenas prácticas corporativas
- Que los órganos de dirección del Colegio, directivos y cualesquiera responsables detecten tempranamente cualquier mala conducta en sus equipos.

- Velar por el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y las obligaciones legales y sociales de la Institución colegial.
- Identificar posibles conflictos entre la organización y sus grupos de interés.
- Mejorar la relación de confianza con las administraciones públicas.
- Alertar confidencialmente al Colegio convirtiendo un problema en una simple contingencia, de forma que se puedan prevenir conductas irregulares.
- Promover el mejor método disuasorio: «si mi compañero me puede denunciar, mejor no lo hago».
- Almacenar de forma segura archivos y evidencias, aportados por los propios informantes, a los que no tendría acceso el Colegio de otro modo.
- Mejorar el riesgo reputacional adelantándose a posibles noticias o rumores, que permitirán diseñar un plan de actuación con tiempo suficiente para salvaguardar el buen nombre del Colegio.
- Planificar con tiempo la estrategia de defensa del Colegio en el caso de ser objeto de una investigación penal, tener la información antes de que llegue a la Fiscalía pone al Colegio en una posición privilegiada de cara a su defensa.

Para cumplir estos objetivos y lo previsto en el artículo 6 de la Ley 2/2023, la Junta de Gobierno del **ICALUCENA** ha acordado la **externalización** de todo el sistema interno de información, **su implantación, monitorización, gestión y mantenimiento**, con el fin de garantizar la máxima transparencia y total objetividad e imparcialidad en la gestión de los procesos, para lo que se designará en todo caso un Despacho de Abogados externo, que preservará igualmente el secreto profesional de las informaciones y comunicaciones que se reciban.

### ***NOMBRAMIENTO DEL COMITÉ ÉTICO Y RESPONSABLE DEL SISTEMA***

Este órgano, entre otras funciones que se le puedan encomendar, será el encargado de la instrucción e investigación de las informaciones, comunicaciones o quejas presentadas, y formulación de propuesta de sanción, en su caso, a la Junta de Gobierno.

**ICALUCENA** ha acordado designar, como **miembros del Comité** a:

Don Jesús Gonzalo López de Ahumada Beato, Secretario de la Junta de Gobierno.

Doña Laura María García Villa, Bibliotecaria de la Junta de Gobierno.

Don Francisco Javier Pineda Pineda, Diputado III, de la Junta de Gobierno.

Don Rafael Granados Fernández, Gerente del Colegio de Abogados.

Igualmente, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 8 de la Ley 2/2023, ha designado como **Responsable del Sistema** a

Don Rafael Granados Fernández.

La designación del responsable del sistema deberá de ser comunicada a la Autoridad Independiente de protección del Informante, A.I.I.

## **PROTECCIÓN DEL INFORMANTE. DERECHOS Y DEBERES**

La directiva europea antes referida (1937/2019) recoge el establecimiento de normas mínimas comunes para la Unión Europea que proporcionan y exigen un elevado nivel de protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Objetivo este que se ha plasmado en la Ley 2/2023 de transposición cuando dice en su artículo primero:

Finalidad de la ley:

*LA PRESENTE LEY TIENE POR FINALIDAD OTORGAR UNA PROTECCIÓN ADECUADA FRENTE A LAS REPRESALIAS QUE PUEDAN SUFRIR LAS PERSONAS FÍSICAS QUE INFORMEN SOBRE ALGUNA DE LAS ACCIONES U OMISIONES A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 2, A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN LA MISMA.*

En respuesta a lo anterior, la implantación del Canal Interno de Información lleva aparejada por parte de **ICALUCENA** la **obligación esencial y el firme compromiso de proteger al informante o quejante de buena fe.**

El informante/Denunciante, tiene: (1)

- a. Derecho a ser informado sobre la existencia del Canal interno de información, y de los medios establecidos para poder realizar la comunicación de información/Denuncia, así como la posibilidad de realizar una Denuncia externa.
- b. Derecho a la absoluta confidencialidad de la información facilitada y de todo el proceso, en caso de que se abra una instrucción e investigación.
- c. Derecho a informar de forma anónima.

- d. Derecho a la protección de datos de carácter personal.
- e. Derecho a la no represalia.
- f. Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la denuncia.

(1) Si el informante no aportase con su Denuncia ningún dato de contacto (dirección, teléfono, cuenta de correo u otro), no podrá ser informado ni del inicio del procedimiento ni de su resolución.

## **DERECHOS DEL INVESTIGADO**

Sin perjuicio de todos los derechos inherentes que le puedan reconocer las Leyes, la persona objeto de la información o investigación, tendrá derecho:

- Al honor y a la presunción de Inocencia, pudiendo aportar la documentación e información que considere necesaria en defensa de sus intereses, y a ser oída en cualquier momento.
- A que se le comunique lo antes posible el encontrarse en un proceso de investigación, como consecuencia de una información presentada contra él; donde se hará constar:

Órgano encargado de la gestión, investigación e instrucción.

Detalle de las acciones u omisiones que se le atribuyen.

Derecho y obligaciones que le asisten en el procedimiento de investigación que se ha iniciado.

Procedimiento de trámite de la comunicación realizada contra él.

- Derecho de acceso a los datos registrados, con excepción de la identidad del informante y de otras personas afectada por el expediente y de rectificación de los datos personales que puedan ser incorrectos o incompletos.
- Derecho a que se le informe la resolución o archivo de la investigación.

## **CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN: REQUISITOS**

Como regla general, las comunicaciones de información serán recibidas por el Gestor Externo del Canal y/o por los miembros del Comité Ético o el Responsable del sistema, en el caso que se realicen presencialmente o por remisión a ellos directamente de la comunicación.

Las quejas pueden versar sobre cualquier tipo de irregularidad, ya se trate de un incumplimiento normativo, de un quebranto de alguno de los principios éticos de la Institución Colegial que se contienen en el Código Ético y de conducta, o de indicios de un ilícito penal.

En todo caso, es recomendable que las informaciones que se presenten tengan el siguiente contenido mínimo:

- Identificación del informante (nombre completo, DNI) y deberá indicar un domicilio, correo electrónico, o lugar seguro a efecto de notificaciones; así como su relación con la Colegio (empleado, directivo, miembro de los órganos colegiales, proveedor, colaborador, colegiado, usuario, etc.).

- Identificación de la actividad/es dónde se han producido los hechos o dónde se ha tenido conocimiento de los indicios referenciados.

- Nombre de las personas sobre la que versa la queja, y/o delimitación del área donde se han producidos, etc.

- Descripción de los hechos y fecha en que se produjeron.

- Aportación de aquellos documentos, evidencias o pruebas que puedan advenir el objeto de la información/queja.

Las comunicaciones o quejas podrán realizarse por escrito a través de buzón del Colegio, correo postal, medios electrónicos habilitados (cuentas de correo electrónico, o plataforma en la página web), o verbalmente por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz (en este caso deberá quedar bien documentado).

También podrán realizarse de forma presencial siempre y cuando se solicite expresamente una reunión con el Responsable del Sistema interno o con el Gestor externo. Las comunicaciones verbales deberán documentarse, en cuyo caso se le

deberá de advertir de la grabación de la conversación o de la transcripción completa y exacta de la conversación, e informar de sus derechos sobre la protección de sus datos.

Para proteger la confidencialidad del informante/quejante, las reuniones o entrevistas se mantendrán con la máxima discreción.

Las comunicaciones podrán dirigirse al Responsable del Sistema interno de información, o al Gestor externo del Canal interno.

El canal interno deberá permitir la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

En la página web del Colegio se indicarán todos los medios habilitados al efecto para la comunicación de informaciones, si bien se recomienda el uso de la plataforma del canal interno existente en la página web del Colegio, a través del sistema digital implantado de la compañía LEFEVBRE que ofrece las máximas garantías de seguridad, confidencialidad y protección de datos personales.

## **PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES/INFORMACIONES**

### **PRINCIPIOS Y GARANTÍAS**

- Este procedimiento tendrá prioridad y tramitación urgente dentro del Colegio de Abogados, y con carácter excepcional si la situación así lo exigiese, se podrán adoptar medidas cautelares por la Junta de Gobierno a propuesta del Responsable del Sistema.
- La interposición de una comunicación de información o queja debe en todo caso ser **realizada de buena fe**, con independencia del acierto indagatorio o preventivo de la misma en términos de veracidad, y **no podrá generar represalia laboral alguna** para el informante, sus familiares, compañeros de

trabajo, etc. Tampoco podrá generarse presión, en términos de acoso moral o psicológico, con el objetivo de influenciar en el cese de las acusaciones o como venganza por las mismas.

- La información que se facilite en la comunicación o se obtenga en los expedientes que se aperturen como consecuencia de la misma, habrá de ser tratada con absoluta confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad y circunstancias personales de las partes, de forma que se proteja e impida la revelación de datos de carácter personal, así como cualquier detalle que permitiera la identificación del informante/quejante.

A esta información solo podrán acceder, el responsable del Sistema interno y quien lo gestione externamente, los miembros del Comité Ético, y el Delegado de protección de datos.

La Junta de Gobierno accederá a la información necesaria en el caso de tener que adoptar alguna resolución sancionadora.

- Tanto el Responsable del Sistema interno como los miembros que formen parte del Comité Ético y el Gestor externo en su caso, tienen garantizada su independencia y autonomía, sin admitir presiones ni injerencias de los miembros de los órganos que conforman la Institución colegial, ni de cualquier otra área que pudiera resultar implicada por la recepción de una información o queja.
- Los miembros de Comité serán los encargados de realizar una Investigación exhaustiva de los hechos, y se comprometen y obligan a velar por la protección del informante, y del investigados o cualesquiera otras personas que pudieran resultar implicadas, como testigos; garantizando en todo caso la no revelación de sus identidades y datos personales, así como que no se adoptará ninguna represalia ni se adoptarán consecuencias negativas. En caso de que se requiera

al quejante para la aportación de datos o testimonios adicionales de cara a observar la veracidad y/o gravedad de la información, habrá de hacerse garantizando que tanto en el requerimiento como en la respuesta se mantengan los niveles de protección antedichos.

- No formará parte de la tramitación e investigación dentro del Comité, ninguna de las personas que puedan resultar implicadas en el contenido de la información, así como otros que fueran identificados inicialmente como tales en una primera valoración, al existir conflicto de intereses.
- Deberán renunciar y se inhibirán de la toma de decisiones para su resolución, los miembros del Comité que pudieran estar afectados por la misma.

### ANÁLISIS

Recibida una Información/Queja por cualquiera de los medios de comunicación antes referidos, se deberá de realizar un primer análisis con el fin de determinar si procede su admisión o no, para lo que se tendrá en consideración:

- Si ha sido recibida por canales distintos a los establecidos al efecto.
- Exista una acción de control sobre los hechos informados en trámite.
- Los hechos han sido denunciados anteriormente, salvo que se aporte nuevas pruebas.
- Si el contenido de la misma conlleva algún incumplimiento de normas, principios o valores de la organización.
- Si los hechos quejados son manifiestamente infundados o carentes de justificación alguna, o inexistencia de indicios razonables.
- Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta.

En ningún caso serán admitidas a trámite informaciones o quejas que manifiesten conductas o situaciones de dudosa credibilidad u opiniones y valoraciones subjetivas del informante sin indicios de veracidad.

El órgano de admisión ya sea el Gestor externo o el Comité ético, tendrá 5 días hábiles para determinar sobre la admisión o inadmisión de la información recibida.



Las comunicaciones entre el gestor externo y el Comité, se realizará únicamente a través de la plataforma digital o cuenta de correo exclusiva habilitada al efecto ([comiteetico@icalucena.com](mailto:comiteetico@icalucena.com)), en garantía de la máxima confidencialidad, secreto profesional, y protección de datos y de la información.

### INADMISIÓN

Si la información se refiere a cuestiones ajenas al canal, se contestará al informante remitiéndolo al departamento, sección o comisión correspondiente para tratar la incidencia comunicada, y se procederá a cerrar el expediente con la contestación efectuada y el informe del gestor externo.

Previo a la inadmisión de una comunicación de información o queja, se podrá comunicar al informante, en el caso de estar identificado o tener un dato de contacto, las deficiencias detectadas, y se le otorgará un plazo de 5 días hábiles a fin de que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a que se refiera.

Igual trámite se seguirá en el supuesto de que se considere necesario solicitar alguna información o documentación adicional.

De no subsanar estas deficiencias en el plazo citado, **se procederá a la inadmisión de la queja.**

En este caso y en todos los supuestos de inadmisión será comunicado al informante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada, indicando y motivando suficientemente la causa de inadmisión que concurra. Dicha decisión en caso de ser adoptada por el órgano de gestión externo será remitida al Comité Ético.

Siendo así, el expediente quedará cerrado.

### ADMISIÓN

En todo supuesto de admisión, la información/queja se remitirá al Comité Ético junto con el expediente, en un plazo no superior a tres días hábiles.

Una vez recibida el Comité deberá:

- Designar un Secretario encargado de la instrucción.
- Nombrar a un instructor del expediente en el plazo de siete días, en el caso de que el propio Comité lo considere necesario u oportuno.
- Determinar si procede la acumulación a otra anterior en que se estén investigando hechos similares parecidos o conexos.

Se procederá a informar del hecho al propio quejado/investigado, salvo que se estime que debe demorarse dicha información para no frustrar la investigación y preservar pruebas evitando su destrucción o alteración. En cualquier caso, siempre será informado en el plazo máximo de 1 meses desde la admisión de la queja.

El plazo máximo para la conclusión de la investigación es de 3 meses desde que se inicie la instrucción por el Comité y/o se haya procedido al nombramiento del instructor, pudiendo excepcionalmente ampliarse hasta tres meses más en casos de especial complejidad (art 9 de la Ley).

### **INSTRUCCIÓN (CONFIDENCIALIDAD, INFORMES Y ALEGACIONES)**

En la valoración de la apertura de la investigación deberán considerar los siguientes indicadores:

1. El grado de verosimilitud de los hechos e indicios comunicados.
2. Las consecuencias jurídicas que podrían derivarse a nivel corporativo y personal del contenido de la información recibida.
3. El daño -ya sea económico o reputacional-, que puede ocasionar al Colegio la no realización de la investigación.
4. Que uno de los objetivos de las investigaciones es mejorar el sistema de prevención y detección de incumplimientos.
5. Que la efectiva vigencia de los principios éticos y valores establecidos por la Corporación Colegial dependen de que las infracciones cometidas sean finalmente investigadas y sancionadas.

El Comité procederá a determinar en cada caso las pautas de actuación frente a cada una de las informaciones recibidas. Con carácter previo, deberá analizarse siempre sobre la idoneidad de las personas que dentro del comité van a responsabilizarse de la instrucción y propuesta de resolución.

Con el inicio de la investigación, se procederá a recabar toda la información y documentación que consideren necesaria de cualquier área, división o departamento, con respeto siempre de los derechos fundamentales, y de forma especial a la presunción de inocencia y al honor de la persona denunciada.

En caso de que se considere necesario, podrán contar como complemento necesario e indispensable para salvaguardar la garantía de independencia, con un asesor experto externo.

Se establecerán para las personas implicadas en la investigación del expediente, compromisos reforzados de confidencialidad, así como una declaración de ausencia de conflicto de interés. Se garantizará además la colaboración de las personas empleadas de cualquiera de las Áreas o Departamentos del Colegio y cuyos conocimientos o implicación se requieran para la realización de dicho estudio o investigación. La incorporación de una persona en la fase de estudio e investigación conllevará automáticamente la dependencia funcional al Comité Ético y la obligación de asumir idénticos compromisos de confidencialidad y protección de datos personales y sobre la información.

Cualquier persona que intervenga en el proceso de instrucción se obliga a no divulgar ningún dato, asumir el compromiso de confidencialidad de la información y mantener absoluto secreto de los datos personales a los que pueda tener acceso.

El Comité Ético o el Instructor que se designe en su seno, realizará un informe sobre el contenido de la información/queja en el que se recogerán las siguientes conclusiones:

1. Infracciones detectadas.
2. Posibles responsables.
3. Riesgos definidos.
4. Cuantificación del perjuicio o pérdida detectada.

Al quejado/investigado se le otorgará un plazo razonable y suficiente, y no inferior a 10 días hábiles, a fin de que pueda hacer alegaciones y aportar las evidencias que entienda oportunas.

El informe del instructor en caso de su nombramiento o del Comité, deberá ir referenciado a las pruebas y/o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas, y será remitido por el Secretario a la Junta de Gobierno, que en su caso será la encargada de la imposición de la sanción que corresponda conforme al régimen disciplinario, a las personas trabajadoras.

Cuando los hechos investigados pudieran ser indiciariamente constitutivos de un delito, deberán ser puestos en conocimiento del Ministerio Fiscal de inmediato, suspendiendo cualquier procedimiento.

## **RESOLUCIÓN**

La Resolución del expediente por parte de la Junta de Gobierno desde la recepción del informe antes referido sobre la investigación y conclusiones, deberá adoptarse en el plazo máximo de 20 días.

Dicha resolución deberá ser comunicada al Comité y al órgano encargado de la gestión externa del Canal, para un correcto control del REGISTRO de informaciones.

La imposición de una sanción será en todo caso notificada a la persona denunciada.

De la conclusión del expediente deberá ser informado igualmente el Quejante, en el caso de estar identificado.

Todas las comunicaciones y notificaciones de la conclusión del expediente se realizarán en el plazo máximo de 10 días.

Finalizado el procedimiento, el Comité teniendo en cuenta las conclusiones del Informe, deberá proponer la adopción de las medidas que se estimen necesarias, incluidas las de reacción -planes de acción y propuestas de actuación, revisión del sistema y/o medidas correctoras-, cuya propuesta se elevará igualmente a la Junta de Gobierno.

## **INFORME Y REGISTRO DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS**

De cada una de las informaciones que se reciban se abrirá un expediente, y se llevará el registro de todo lo actuado y se completará con el informe que remita el Comité y sanciones en su caso que se adopten. Al registro general del Canal, solo tendrán acceso únicamente el Gestor Externo del canal y el Responsable del Sistema.

## **2. GESTIÓN DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN**

### **DIVULGACIÓN**

El Canal de comunicación de Información/Incidencias deberá ser informado y divulgado de forma inmediata entre todos los miembros de los órganos de dirección y

gestión del Colegio y de los colegiados, así como a todas las personas trabajadoras conforme se establece en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015 por el que se aprueba el Texto refundido).

De igual forma debe ser puesto en conocimiento de todas las personas que tengan cualquier tipo de relación contractual con la misma, y se recomienda que la información sobre su existencia deba figurar en todos los contratos que el Colegio suscriba (empleados, proveedores, usuarios, colaboradores externos, etc.), así como en la página web y en cualesquiera otros formatos o documentos que se estimen necesarios.

Tanto los quejantes como los quejados deben estar informados previamente de la existencia del canal INTERNO de INFORMACIÓN, y el procedimiento, de sus derechos y obligaciones, del tratamiento de los datos que conlleva la formulación de una queja, así como de las consecuencias (sanciones) que para el investigado puede ocasionar.

Para cumplir con tal exigencia, el Colegio se obliga a publicar íntegramente en su página web toda la información sobre el Sistema interno y el uso de los medios y canales de comunicación.

## **GESTIÓN**

**ICALUCENA** ha acordado, como se ha puesto de manifiesto, la externalización del control, gestión y mantenimiento del Canal de información de Incidencias y quejas internas, y ello sin perjuicio del procedimiento de investigación y resolución que será realizada en su seno por el Comité Ético y Junta de Gobierno.

Todo el proceso interno del Canal quedará perfectamente documentado en la página web, y el Canal interno se gestionará a través de la Plataforma Centinela del grupo de servicios jurídicos LEFEVBRE, o cualquier otra que pueda sustituir a la anterior.

## **3. CONDUCTAS Y HECHOS DENUNCIABLES**

Sin perjuicio de lo expresamente establecido en la Ley 2/2023, respecto del ámbito material de aplicación de la Ley recogido en el artículo 2, ( cualesquiera acciones y omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea

enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937, y las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave) , **ICALUCENA** ha decidido que a nivel general se puede INFORMAR/DENUNCIAR sobre la posible comisión de cualquier ilícito penal, incumplimiento de las normas o legislación de obligado cumplimiento para el Colegio en su función pública, y especialmente las que puedan afectar a los trabajadores, o cualquier otra infracción del Código Ético y de Conducta y/ de otras normas internas de la Institución Colegial.

Las irregularidades que serían susceptibles de ser comunicadas, reveladas o denunciadas en el Canal interno de información, y a título enunciativo, pero no exhaustivo, serían las siguientes:

### **EN EL ÁMBITO LABORAL**

- Dar trato desigual a una persona o colectividad en cuestiones de contratación, trato y promoción por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de género, de edad, de condición física o mental, etc.
- Abuso de poder sobre sus empleados o colaboradores de manera injustificada.
- Acoso laboral: Acción u omisión que afecta a la dignidad de los trabajadores y a su derecho a la intimidad, encaminada a producir miedo o malestar en una persona o grupo de personas respecto de su lugar de trabajo.
- Acoso sexual: Abuso de una persona atentando contra la libertad sexual de la otra persona, con objeto de obtener favores sexuales.
- Crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo, y aunque se suele dar de manera continuada, puede ser que se dé de manera aislada.
- Situaciones que supongan un riesgo laboral para los empleados incluyendo igualmente el bienestar mental, físico y social (insalubridad, medidas de seguridad, uso de cascos etc.).

- Libertad de asociación, igualdad de oportunidades y no discriminación, etc.
- Brechas salariales, retrasos en los salarios, falta de pagos de bonos, horas extra, etc.

## **EN EL ÁMBITO FINANCIERO**

- Irregularidades en las cuentas, uso no autorizado de fondos o recursos, controles internos, documento de gastos, despilfarro, auditorías de cuentas, etc.
- Acción por la cual un tercero o externo a la empresa se posiciona en contra de los intereses de la empresa de manera deliberada para despojarla de propiedades, bienes o dinero mediante engaño u otro medio desleal.
- Acción por la cual una persona trabajadora se posiciona en contra de los intereses del Colegio de manera deliberada para despojarla de propiedades, bienes o dinero mediante engaño u otro medio desleal.

## **CONDUCTAS IRREGULARES**

- Aceptar o recibir, o bien, prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a miembros de otra empresa o funcionarios públicos con intención de obtener un beneficio para la compañía o influir en ciertas decisiones.
- Situaciones en las que un interés privado (personal o económico) de la persona trabajadora influye en sus decisiones profesionales adoptadas, entrando este interés privado en colisión con los intereses del Colegio.
- Igualmente, es posible que se cree un conflicto de intereses si la persona trabajadora es parte de un partido político. Aunque El ICA Lucena respeta el derecho de cada miembro del personal a participar en actividades políticas a título personal, clarificar que al hacerlo no representan los intereses de Colegio.

- Concesión de privilegios o beneficios a un tercero externo al Colegio o a las personas trabajadores y/o miembros de los órganos Colegiales, de modo que no haya igualdad de oportunidades con sus iguales.

## **DAÑOS AL MEDIO AMBIENTE**

- Acciones u omisiones que produzcan un impacto negativo al medio ambiente sin haber sistemas de gestión ambiental, eficiencia energética o uso sostenible de los recursos, ni medidas para minimizar los daños y la huella medio ambiental.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

- Violación del secreto profesional.
- Mal uso de información y datos del Colegio, de ciudadanos o usuarios de los servicios públicos, personas trabajadoras o proveedores en beneficio propio o de terceros.
- Infracción de los sistemas de control de la confidencialidad, integridad y privacidad de los activos de información.

## **INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS O DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**

# **4. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

## **Plazos**

Desde el inicio de la investigación hasta su finalización el plazo nunca podrá superar los 6 meses.

Desde la finalización de la investigación:

Si los hechos no se prueban, el plazo no podrá superar los 2 meses.



Si los hechos se prueban, el plazo no podrá superar los 2 meses a partir de finalizar el procedimiento con una resolución de imposición de sanción.

## **Bloqueo**

A partir de los plazos mencionados, la cancelación de la información implica el bloqueo de la misma, por si pudieran derivarse responsabilidades posteriores. Se recomienda que dicho bloqueo se realice durante un plazo prudencial de un año.

El término "Bloquear" significa conservar la documentación de forma separada, sin realizar ningún tipo de tratamiento y de manera totalmente confidencial. Dicha información solo podrá utilizarse a expensas de una reclamación judicial u otra administración pública con autoridad en la materia.

## **Deber de información al quejante**

El Canal de Denuncias debe de prever facilitarle al denunciante la siguiente información:

- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados (testigos) en la investigación o jueces y tribunales.
- Consecuencias de realizar una denuncia falsa o con mala fe.
- No tomar represalias por parte del Colegio.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos ARCO.
- Comunicar que se pueden tramitar denuncias anónimas (Art. 24º de la LOPDGDD) (Art. 7.3 Ley 2/2023).
- Es recomendable que cualquier usuario del Canal, lea detenidamente el documento existente en la página web sobre el uso del Canal, y que contiene además información sobre los derechos y obligaciones de la persona informante.

## **Deber de información al quejado y terceros implicados**

La Colegio deberá informar en el más breve plazo posible y a ser posible dentro del mes siguiente de recibirse la queja, tanto a la persona denunciada como a las terceras partes implicadas (afectados, testigos, etc.).

Este deber de información no implica revelar la identidad del quejante o datos que permitan deducir su identidad, si no la siguiente información:

- Que ha sido denunciado a través del Canal interno de información.
- Las acciones u omisiones que se le imputan.
- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados en la investigación o jueces y tribunales.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos sobre sus datos

## **Sobre seguridades de acceso**

El permiso de acceso a las informaciones solo se concederá a los miembros del Comité Ético, al órgano gestor del Canal, al Delegado de Protección de datos y a los miembros de la Junta de Gobierno en caso de resolución con imposición de sanción disciplinaria.

Las claves de usuario y contraseña deben cambiarse como mínimo una vez al año.

De cada intento de acceso el sistema guardará durante 2 años como mínimo la siguiente información:

- La identificación de la persona que accede.
- La fecha y hora en la que realizo el acceso.
- El fichero al que accede y si ha sido autorizado.
- El compromiso de confidencialidad.

## **5. DERECHOS DEL RGPD**

### **Acceso**

El derecho de acceso del quejado solo le permite obtener información de sus datos personales, y nunca sobre los datos identificativos del quejante u otros terceros, pues de lo contrario estaríamos ante un supuesto de cesión de datos sin consentimiento.

#### **5.1.1. DESTINATARIOS.**

Se procederá a la cesión y comunicación de los datos a encargados de tratamientos vinculados con el responsable del fichero para llevar a cabo la prestación de servicio de gestión del Canal interno de información/comunicación de incidencias quejas o denuncias. Así mismo también se podrán ceder a terceros, en los casos de que exista una obligación legal; no estando previstas transferencias internacionales de datos.

### **Rectificación**

El derecho de rectificación es el derecho del titular de los datos a que se modifiquen aquellos que sean inexactos o incompletos.

### **Derecho de supresión (“al olvido”)**

Podrá ejercitar este derecho ante la persona responsable solicitando la supresión de sus datos de carácter personal solo cuando concurren algunas circunstancias especiales, tales como que ya no son necesarios, o han sido tratados ilícitamente etc....

### **Oposición**

El quejado o investigado no puede interponer el derecho de oposición, es decir no puede oponerse a que sus datos sean tratados en el Sistema interno de información, por cuando existe una obligación legal y licitud en el tratamiento de dichos datos.

### **Limitación**

El derecho a la limitación del tratamiento permite al interesado cuyos datos sean objeto de tratamiento, solicitar el responsable del tratamiento la aplicación de medidas para evitar la modificación de los datos, o, en otros casos, el borrado o supresión de los mismos.

## **Portabilidad**

El interesado tendrá derecho a que el responsable transmita sus datos a otro responsable del tratamiento o al mismo interesado mediante un formato estructurado de uso habitual y lectura mecánica cuando el tratamiento se efectúe por medios autorizados y se base en el consentimiento del interesado para fines específicos.

## **Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas**

Este derecho garantiza que no serás objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre ti o te afecte significativamente de forma similar.

Se hace constar que con fecha..... este Protocolo de funcionamiento del Canal, y el Sistema Disciplinario ha sido puesto en conocimiento del Delegado de Protección de datos, que no ha hecho observaciones al mismo.

El Código Ético y de Conducta está en proceso de elaboración toda vez que habrá de ser adaptado a los nuevos Estatutos Colegiales, todavía en revisión

El presente documento, junto con los demás documentos que conforman el Modelo interno de Buen Gobierno e Información, fue aprobado por La Junta de Gobierno del ICALUCENA el día.../.../2023, entrando en vigor desde esa misma fecha, y estará plenamente vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en el mismo.