

# Canal del Denuncia Para Entidades Sin Ánimo de Lucro



# Í N D I C E

Introducción y Marco Normativo

Elementos esenciales del Canal de Denuncias

Derechos del informante y Afectado

Gestión de las denuncias

Alternativas de Herramientas

## Introducción

Un canal de denuncias es un sistema que permite a cualquier persona informar sobre posibles infracciones normativas o actos que considere ilícitos dentro de una organización de manera confidencial. El objetivo principal de este canal es prevenir, detectar y actuar sobre irregularidades que puedan dañar tanto la integridad de la fundación como su reputación.

Entre las conductas que pueden denunciarse destacan las infracciones penales, administrativas graves o muy graves, acoso laboral, corrupción, blanqueo de capitales y terrorismo, entre otras.

El objetivo principal de este canal es prevenir, detectar y actuar sobre irregularidades que puedan dañar tanto la integridad de la fundación como su reputación.

Además de asegurar la confidencialidad del informante, este canal debe garantizar la protección contra represalias. La ley impone que estas denuncias sean gestionadas con la debida diligencia, respetando los derechos de todas las partes implicadas.

El cumplimiento normativo nació como un programa más a añadir en una entidad y que, con el tiempo, se ha convertido en un sistema completo de gestión que se debe integrar en el normal funcionamiento de la misma. De tal modo, que alrededor de la gestión de los riesgos de incumplimiento se debería generar un conjunto de instancias con funciones propias, compuestas por personas que asuman una serie de actividades, las cuales producirán unos resultados concretos, con los que luego se podrán tomar las decisiones más adecuadas. Todos estos componentes, además, deben ser medidos y analizados para comprobar la eficacia del sistema y detectar la necesidad de su mejora continua.

Un canal de denuncias es, por tanto, una de las herramientas que más contribuyen a la promoción de la ética dentro de una organización y, en consecuencia, a instaurar una cultura del cumplimiento. Si alguien sabe que hay un canal y que funciona correctamente, dejará de plantearse si le compensa o no el riesgo de cometer un delito.

Las fundaciones y las asociaciones son sujetos parcialmente obligados por la Ley 10/2010 sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en virtud de su artículo 39, en consonancia con el artículo 42 del Real Decreto 304/2014. En observancia de los artículos precitados, no encontramos una exigencia u obligación de establecer un sistema interno de información al completo, sino sólo el requisito de informar en caso de sospecha o indicio de existir una infracción.

Partiendo de la base sentada en los párrafos anteriores, podemos delimitar el ámbito de aplicación de la obligación de contar con un sistema interno de información, que se limita a las siguientes entidades:

- Fundaciones del sector público;

- Todas las entidades privadas que tengan más de 50 personas trabajadoras: asociaciones, fundaciones, entidades religiosas, cooperativas y organismos especiales;
- Los sindicatos, partidos políticos y organizaciones empresariales, así como las fundaciones creadas por ellos, que reciben fondos públicos, indistintamente del volumen de su plantilla.

En atención de lo establecido en el artículo 31 bis del Código Penal, que es el que introdujo en nuestro ordenamiento jurídico la responsabilidad penal de las personas jurídicas, el elemento indispensable para que nazca la responsabilidad penal en una persona jurídica, consiste en que los hechos delictivos se cometieran en beneficio directo o indirecto de la misma, sin necesidad de que éste se materialice.

En lo que al marco normativo aplicable a los canales de denuncia se refiere, podemos destacar la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.
- Directiva (UE) 2019/1937 de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- 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 (Preámbulo III, artículo 10.2 y 12).
- Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de libertad sexual.
- Resolución de 18 de octubre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

## Elementos del Canal de Denuncias

Con carácter previo a entrar al fondo del presente apartado, resulta imprescindible dejar claro que, desde el ámbito objetivo, el canal de denuncias de una organización debería permitir que se pueda recibir cualquier tipo de información que una persona informante considere de interés. Y desde el ámbito subjetivo, debería permitir que cualquier persona externa o interna a la organización pueda remitir una denuncia, siendo relevante que el canal sea accesible a todas ellas.

En este apartado detallaremos cada uno de los requisitos que debe reunir un sistema interno de información, ofreciendo así una imagen general y completa de lo que compone y supone tener un canal de denuncias dentro de la entidad. Estos elementos son los siguientes:

- Hechos ilícitos;
- Veracidad de los hechos;
- Sanción al denunciado;
- Relación formal entre informante, denunciado y la organización;
- Reparación del daño al afectado;
- Personal responsable, cualificado y formalmente nombrado para gestionar el canal de denuncias;
- Valorar adecuadamente la información recibida;
- Responder con fundamento y criterio;
- Política efectiva que defina el sistema;
- Procedimiento específico del tratamiento de denuncias (verbales o escritas);
- Investigación que debe concluir siempre adoptando la correspondiente resolución.

Los elementos anteriormente señalados, los podemos resumir en los siguientes principios, que conformaran la base de cualquier canal de denuncias:

- Accesibilidad
- Confidencialidad
- Transparencia
- Seguridad y garantías de protección
- Delimitación de acceso a los datos
- Seguimiento diligente de las comunicaciones
- Anonimato
- No represalias
- Independencia
- Presunción de inocencia
- Protección de datos
- Imparcialidad

## Derechos del Informante y del Afectado

- Derecho al anonimato, y por ende, a que no se revele la identidad del informante.
- Derecho a la confidencialidad de los datos.
- Derecho a la protección de los datos personales y a que se le informe debidamente sobre todo el procedimiento iniciado con su “denuncia” y sobre el funcionamiento del canal.
- Derecho de no represalia, siempre que éste actúe de buena fe.
- Derecho a recibir un acuse de recibo por parte de la organización.
- Derecho a tener una investigación rigurosa e imparcial.
- Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la comunicación.
- Derecho al apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si así lo decidiese la Autoridad Independiente de Protección del Informante, tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.
- Derecho a la asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos, de conformidad con la normativa comunitaria.
- Derecho a la asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida, la certificación de que pueden acogerse a protección.
- Derecho a que la identidad no sea revelada en caso de revelación pública, con excepción de que sea sólo comunicada a la autoridad judicial.

Por otra parte, en lo relativo a los derechos de la persona afectada por la comunicación del informante, podemos enumerar los siguientes:

- Garantía de confidencialidad de los datos.
- Derecho a la protección de los datos personales.
- Derecho a la presunción de inocencia.
- Derecho de acceso al expediente, sin revelar la identidad de la persona informante y la de otras personas afectadas por el expediente.
- Derecho a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.
- Derecho de rectificación de los datos que sean incompletos o inexactos.
- Derecho de defensa (ser oído en cualquier momento) y de información (acciones u omisiones que se le atribuyen).
- Derecho a no sufrir represalias adicionales a la posible sanción que pueda derivarse.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la comunicación.
- Derecho a contar en todo momento con el asesoramiento de la representación legal de las personas trabajadoras, en el caso de haberlas, o de un/a abogado/a, a efectos de ejercer su defensa.

## Gestión de las Denuncias

La gestión adecuada de las denuncias recibidas a través del canal interno de información es esencial para garantizar la efectividad del sistema, salvaguardar los derechos de las personas informantes y proteger la integridad institucional de la fundación. En este sentido, el proceso debe diseñarse conforme a los principios de exhaustividad, imparcialidad, celeridad, protección de datos personales y respeto al derecho de defensa.

En el marco de una fundación, el Patronato, como órgano de gobierno y representación, ostenta la competencia para acordar la implantación del Sistema Interno de Información, acuerdo que por norma general, deberá adoptarse previa consulta a la representación legal de las personas trabajadoras, en caso de existir.

A efectos del régimen de protección de datos personales, el Patronato asumirá la condición de responsable del tratamiento, en relación con los datos tratados en el marco del sistema de información. En tal condición, le corresponde igualmente designar, mediante acuerdo formal debidamente consignado en acta, a la persona física encargada de la gestión del Sistema Interno de Información, así como acordar su cese o sustitución cuando proceda.

En caso de que la fundación opte por encomendar la gestión del sistema a un órgano colegiado (por ejemplo, una comisión de cumplimiento o una comisión ética), será necesario delegar expresamente en uno de sus miembros las facultades operativas para la administración del canal y la instrucción de los procedimientos internos derivados de las comunicaciones recibidas. Esta delegación también deberá documentarse formalmente en el acuerdo correspondiente del Patronato.

- Recepción y registro de la denuncia

La fundación deberá establecer uno o varios canales habilitados para la recepción de denuncias, preferentemente en formato escrito (plataforma segura, correo electrónico cifrado) y, cuando sea posible, también verbal (teléfono o entrevista presencial) o de ambas formas. Toda denuncia recibida deberá ser registrada de manera codificada, dejando constancia del momento de recepción, medio utilizado y datos de contacto del informante, si no ha sido anónima.

La recepción debe generar un acuse de recibo al informante dentro del plazo legal máximo de siete días, salvo que ello comprometa la confidencialidad de la comunicación.

- Ánalisis preliminar de admisión

El responsable del sistema interno (o la persona u órgano delegado) analizará de forma preliminar si la información recibida entra en el ámbito material del canal —esto es, si se refiere a hechos presuntamente constitutivos de infracciones normativas o éticas—, si contiene indicios mínimos de verosimilitud y si cumple con los requisitos formales de tramitación. En caso de inadmisión,

deberá motivarse y archivarse con las debidas garantías.

- Instrucción y tratamiento de la denuncia

Admitida la denuncia, se iniciará una investigación interna que deberá seguir un procedimiento contradictorio, garantizando la objetividad, confidencialidad, y el principio de presunción de inocencia de las personas afectadas. La fundación puede designar una comisión ad hoc o recurrir a terceros especializados (externos e independientes), siempre bajo las directrices del responsable del sistema y basándose en requisitos de idoneidad.

Es especialmente relevante para el sector fundacional prever mecanismos para evitar conflictos de interés, dada la posible vinculación entre órganos de gobierno, personal contratado, voluntariado y patronato.

En función de la complejidad de los hechos denunciados, se podrán practicar diligencias documentales, entrevistas internas, análisis forenses o cualquier otra medida de verificación proporcionada. Las actuaciones deberán documentarse y conservarse durante los plazos legalmente establecidos, conforme a la normativa de protección de datos.

- Comunicación a las personas afectadas

En toda investigación es fundamental velar por los derechos que protegen a la(s) persona(s) afectadas(s) (entre otros, la presunción de inocencia), y por ello se le deberá notificar sin revelar la identidad del informante, dentro de un plazo razonable no superior a tres meses desde el acuse de recibo, salvo prórroga debidamente justificada, sobre los actos y/o conductas que se le/s imputan; los hechos relatados de forma sucinta; todos aquellos datos que resulten relevantes para formular su defensa; el derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito, así como los derechos del tratamiento de sus datos personales.

- Resolución y cierre del expediente

Concluida la instrucción, se elaborará un informe de conclusiones, denominado comúnmente informe de investigación que determinará si existen indicios suficientes para adoptar medidas disciplinarias, correctoras, de mejora organizativa o de traslado a las autoridades competentes (incluida, en su caso, la Fiscalía). Este informe deberá contener los siguientes extremos:

- Código de identificación interno de la denuncia.
- Clasificación de la denuncia: acto delictivo, contrario al “Código de Conducta o Ético”, y/o que supone un riesgo para la organización.
- Descripción de los hechos denunciados, indicando fecha de recepción.
- Persona(s) afectada(s), y relación de personas testigos, en caso de haberlas.
- Grupo de interés de la persona informante y de la(s) persona(s) afectada(s), en

- caso de conocerse.
- Motivo(s) por el/los que la denuncia ha superado el análisis preliminar, y, por tanto, ha sido aceptada a investigación.
  - Descripción de las actuaciones realizadas en el marco de la investigación, con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
  - Conclusiones alcanzadas en la investigación, y valoración de los hechos.
  - Propuesta de acciones de mejora correctivas, para eliminar las causas que han dado lugar a los hechos denunciados y prevenir su recurrencia en el futuro.
  - Propuesta de medida(s) disciplinaria(s) a adoptar, en caso de que corresponda(n).

El cierre del expediente requerirá el archivo formal y la adopción de medidas para evitar represalias, así como la actualización del registro interno de denuncias.

- Comunicación a la Autoridad competente

La fundación se reservará el derecho de emprender las acciones legales que considere oportunas contra la persona física y/o jurídica que hubiera cometido actos indiciariamente constitutivos de delito, remitiendo la información al Ministerio Fiscal. Se deberá tener en cuenta, que la Ley no obliga a remitir la información al Ministerio Fiscal, sino simplemente a valorar si esa remisión es pertinente o no, dado que en caso contrario, de ser preceptivo, se estaría vulnerando el derecho fundamental de defensa y de no autoincriminación.

- Seguimiento y Control

La fundación deberá establecer mecanismos de seguimiento para comprobar que las medidas adoptadas a raíz de la denuncia se han aplicado de manera efectiva, especialmente si afectan a la gobernanza, los controles internos, la contratación o la gestión económica de la entidad.

Además, el sistema de gestión de denuncias deberá revisarse periódicamente, documentando las incidencias, evaluando la tipología de los casos y elaborando, en su caso, informes agregados y anónimos para el Patronato o Comité de Auditoría, si lo hubiera.

En definitiva, dado que el órgano de gobierno es el encargado de supervisar el sistema interno de información, se recomienda que el responsable del sistema interno de información -sea persona física u órgano colegiado- eleve al órgano de gobierno un informe anual sobre el funcionamiento y eficacia del sistema.

## Alternativas de Herramientas

Como venimos diciendo a lo largo de la presente guía, y teniendo en cuenta que en un acto de comunicación de estas características, una de las partes más importantes es la persona que lo inicia, se deberá poner a su disposición una herramienta sencilla y accesible, adaptada a las circunstancias concretas de cada organización, que a su vez sea garantía de confidencialidad tanto para su información como para su persona, con la finalidad de evitar posibles represalias. En consonancia, vamos a proponer una serie de herramientas que pueden ser utilizadas por cualquier entidad, previo análisis de su idoneidad:

- Establecer los objetivos en materia de prevención de riesgos penales y asegurar el alineamiento entre los objetivos estratégicos y operativos de la compañía con las normas y principios que integran el Modelo.
- Aprobar el Modelo y la normativa que lo desarrolla.
- Designar al Compliance Officer.
- Verificar la efectividad del Modelo y aprobar las medidas correctivas necesarias aplicables.
- Dotar al Compliance Officer de los recursos (humanos, materiales y económicos) suficientes necesarios para garantizar la efectividad del Modelo.
- Fomentar la cultura de cumplimiento.

Madrid, junio de 2025. Servicio de Asesoría Jurídica y Fiscal AEF

**La presente guía contiene información de carácter general, sin que constituya opinión profesional ni asesoramiento jurídico.**