

ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

1. INTRODUCCIÓN.

El canal de denuncias es el medio creado por el Ayuntamiento de Mogán para la recepción de las comunicaciones, con la finalidad de registrar su entrada, clasificarlas, investigarlas y comunicarlas según sea necesario en cada caso.

El Ayuntamiento de Mogán ha tenido en cuenta la normativa de protección de datos a la hora de definir el canal de denuncias, de forma que se permite la presentación de denuncias anónimas o nominales y, en todo caso, el Ayuntamiento de Mogán deberá garantizar que la identidad del denunciante se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se divulgará a terceros, ni a la persona inculpada, en caso de que ello plantee un conflicto de intereses.

Asimismo, el canal de denuncias permite garantizar el anonimato en la comunicación si así lo desea el comunicante.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente procedimiento resulta de aplicación a todas aquellas denuncias realizadas a través del canal de denuncias del Ayuntamiento o por cualquier otro medio por el que se presente dicha comunicación, entendiéndose por comunicación cualquier tipo de mensaje entrante sea denuncia o no.

3. FUNCIONES Y OBLIGACIONES.

Los roles involucrados en el presente procedimiento son:

- **Partes interesadas** (empleados, proveedores, ciudadanos y miembros corporativos u otros), quienes podrán denunciar cualquier hecho del que tuvieran conocimiento que suponga un incumplimiento normativo o legal, dentro del ámbito material establecido en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- **Responsables del Canal de Denuncias.** El Ayuntamiento de Mogán ha designado al Servicio de Asesoría Jurídica y Mediación como el Responsable del Canal de Denuncias, gestionándolo a nivel de recepción de denuncias y tramitación de las mismas. A tal efecto, existirá al menos:
 - dos Administradores globales: entre los que estará el Responsable de la Asesoría Jurídica (responsable último del Canal de Denuncias) y quien le sustituya; y
 - tres gestores.

Los Responsables del Canal de Denuncias tendrán entre sus funciones las siguientes:

- Recepción y clasificación de las comunicaciones (denuncias).



g006754aa92d15058c507e7050080c17B

ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

- Análisis preliminar de la información y formulación de requerimientos, en su caso.
- Análisis de la información y determinación de la necesidad o no de una investigación.
- Determinación de existencia de mala fe por parte del informante en la denuncia.
- Adopción de medidas cautelares, en su caso.
- Propuesta de resolución de la denuncia.

Además de las funciones citadas anteriormente, corresponde al Administrador Global (Responsable de la Asesoría Jurídica o quien le sustituya) la dirección del Canal de denuncias, así como la distribución de las denuncias recibidas entre los diferentes gestores, asegurando la independencia y la falta de conflicto de intereses.

- **Alcaldía:** órgano encargado de resolver las denuncias, considerando, previa instrucción, la propuesta de resolución emitida por los gestores de la misma.

4. CAUTELAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

El Ayuntamiento de Mogán ha adoptado las siguientes medidas para dar cumplimiento a la legislación de protección de datos vigente:

1. Se ha informado a los usuarios del canal de denuncias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos de los siguientes extremos: existencia de un tratamiento de datos, la finalidad, las consecuencias, cesión/acceso por parte de una tercera compañía (en caso de tener contratado un canal de denuncias externo o bien delegada la función de cumplimiento).
2. La identidad del denunciante no se dará a conocer al denunciado.
3. Los datos de quien formule la denuncia y de los empleados y terceros, deberán conservarse en el Canal de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.
4. La interposición de una denuncia no se comunicará al denunciado cuando ello obstaculice la investigación.
5. Cuando la investigación finalice y no se hayan encontrado motivos fundados, como máximo en el plazo de tres meses (prorrogables por tres meses más), se deberá proceder a la cancelación de los datos, anonimizando los datos del denunciado y denunciante para poder conservarla, como prueba del buen funcionamiento del modelo implantado.
6. Las denuncias 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 LOPD.
7. Solo en caso de iniciarse medidas contra el denunciado, se podrán conservar los datos por un tiempo superior y de acuerdo con el procedimiento oportunamente iniciado.



g006754aa92d15058c507e7050080c17B

ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

8. Se ha efectuado el correspondiente análisis de riesgos y evaluación de impacto de protección de datos, debido a la sensibilidad de los datos tratados, y conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos.

5. REGISTRO DE LAS DENUNCIAS.

Cuando entre una denuncia a través del canal establecido al efecto o por cualquier otro medio, conforme a lo dispuesto en la Política del Canal de denuncias, el Servicio de Asesoría Jurídica y Mediación registrará su entrada, acusando a su emisor recibo de la denuncia en el plazo de siete (7) días naturales a partir de la recepción de la misma.

En dicho registro se dejará constancia de la persona que realiza la denuncia (si éste no ha registrado una denuncia anónima), el hecho comunicado y las principales características del mismo. Se comprobará en primer lugar que no existan otros procedimientos de investigación sobre el mismo hecho abiertos y en curso, así como el cumplimiento de los requisitos para admitir la misma (cumplimentación de los datos solicitados en el formulario de registro, hechos denunciados, medios de prueba,...).

6. ANÁLISIS DE DENUNCIAS – FASE DE INSTRUCCIÓN.

En caso de ser necesario, el Responsable del Canal se pondrá en contacto con el denunciante para recabar información adicional a la proporcionada.

Asimismo, en caso de que se hubiera incurrido en un defecto subsanable al formular la denuncia, el Responsable del Canal de Denuncias, comunicará al informante de la necesidad de subsanar el/los defecto/s apreciados en un plazo de diez (10) días hábiles, a partir del día siguiente de la notificación.

En dicha comunicación se advertirá al informante que en el caso de no proceder a la subsanación en el plazo concedido al efecto, se procederá al *archivo de la denuncia* por no contar con la información suficiente para su tramitación.

Si la denuncia es admitida a trámite, deberá llevarse a cabo cuantas actuaciones resulten oportunas y practicarse las pruebas que se estimen necesarias para el debido esclarecimiento y determinación de los hechos.

Para ello, la Asesoría Jurídica solicitará ayuda, en caso de ser necesario, de otras áreas del Ayuntamiento para poder realizar la investigación, sin que, en ningún caso, se proporcione el nombre del denunciante, y el del denunciado, solo si es estrictamente necesario para poder realizar las averiguaciones.

Las primeras actuaciones a realizar son:

1. Alcance de la información.
2. Personas que se pueden encontrar en situación de riesgo.
3. Existencia de conflicto de intereses con algún miembro de Asesoría Jurídica y Mediación o con otras áreas del Ayuntamiento a las que haya que pedir información.
4. Necesidad de toma de medidas urgentes para paliar la situación de riesgo.
5. Ejecución de medidas urgentes para preservar las pruebas, con el fin de evitar que las pruebas puedan ser destruidas o alteradas y permitir un esclarecimiento de los hechos.



g006754aa92d15058c507e7050080c17B

**ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

6. Comunicación a la Alcaldía cuando los hechos denunciados puedan afectar a la seguridad de las personas, ingresos o gastos de manera trascendental y que pudieran poner en peligro al Ayuntamiento.

Una vez realizada la primera investigación de los hechos, el Ayuntamiento tiene varias opciones:

- Concluir que no es necesario realizar investigaciones adicionales.
- Realizar investigaciones adicionales con recursos propios.
- Realizar investigaciones adicionales con recursos externos especializados.

La toma de la decisión se debe de basar en los siguientes aspectos:

- Volumen de la información y de los hechos.
- Necesidad de una investigación independiente que luego se pueda presentar en un juicio o ante un tercero, para ello se utilizarán por ejemplo los informes periciales.
- No conocerse las personas implicadas en la comisión de los hechos y por lo tanto la posibilidad de existencia de intereses contrarios a la ejecución de la correcta investigación.

El encargado del canal de denuncias una vez finalizada la instrucción, deberá de presentar los resultados a la Alcaldía mediante un informe-propuesta. En dicho informe de instrucción, se registrarán los siguientes aspectos:

- La información descriptiva de la denuncia: fecha de interposición, fecha de los hechos, hechos principales.
- Medidas de urgencia llevadas a cabo para paliar efectos, motivación de las mismas y efectos.
- Análisis de la información de la denuncia, veracidad de los hechos e investigaciones llevadas a cabo (internamente, externas, etc.)
- Propuesta de actuación y de resolución. En este punto dependiendo del resultado de la investigación se deberán de tener en cuenta:
 - Medidas cautelares.
 - Investigaciones adicionales.
 - Eliminación de la denuncia.
 - Investigación al denunciante, por realizar una denuncia falsa.
 - Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea. La remisión de la información se llevará a cabo respecto de delitos que no puede cometer una persona jurídica, como respecto de delitos que sí puede cometer la persona jurídica.
 - Inicio de un expediente sancionador contra los denunciados por los actos realizados que no sean constitutivos de delitos pero que si sean un incumplimiento de la normativa interna.

7. TOMA DE DECISIÓN.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres (3) meses a contar desde la admisión de la denuncia o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la denuncia, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.



g006754aa92d15058c507e7050080c17B

ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

La toma de decisión respecto a una denuncia se realizará por resolución motivada de la Alcaldía.

En el caso de que el procedimiento de investigación finalice en una denuncia contra el Ayuntamiento de Mogán, y se vaya a dar inicio al correspondiente procedimiento penal, existen circunstancias atenuantes que atenuarán la responsabilidad criminal del Ayuntamiento de Mogán, tales como:

- Confesar la infracción antes de que se inicie el procedimiento judicial.
- Colaborar con la investigación aportando pruebas nuevas y decisivas para esclarecer las responsabilidades penales.
- Reparar o disminuir el daño causado.

Como premisas para la toma de decisión sobre los hechos denunciados el Ayuntamiento deberá de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Cumplimiento de la legalidad vigente, colaborando siempre con las autoridades. En este aspecto, antes de tomar la decisión, deberá asesorarse correctamente, ya que puede aportar información que empeore su situación procesal y que pueda llevar a su condena. Cuestión que choca directamente con el derecho a la defensa.
- 2) Respeto de los derechos individuales de los trabajadores, miembros corporativos o partes interesadas afectados por la denuncia.

8. GARANTÍAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS.

- **Confidencialidad y protección de datos:** cabe precisar que cualquier persona de la entidad legitimada debidamente para participar en el proceso de recepción, investigación o resolución de comunicaciones ha adquirido el compromiso de confidencialidad respecto de toda aquella información a la que pudiera tener acceso. De igual modo, el informante tendrá el deber de guardar secreto sobre la información o hechos trasladados en la denuncia y sobre la identidad de los afectados. Bajo ningún concepto la identidad de los informantes será revelada ni a los afectados por la denuncia, ni a terceros, salvo que la misma debiera ser comunicada al Ministerio Fiscal o la Fiscalía Europea, en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.
- **Anonimato:** se garantiza, en todo caso, la posibilidad de comunicar informaciones, con carácter anónimo. Para ello, la plataforma electrónica del Canal de denuncias cuenta con un mecanismo de comunicación seguro. Asimismo, se garantizará el anonimato siempre que la persona informante ponga los medios necesarios al utilizar otras vías diferentes a la plataforma para realizar su denuncia, puesto que la entidad no intentará en ningún caso averiguar su identidad proactivamente.
- **Buena fe:** las comunicaciones deberán formularse siempre de buena fe, con un respeto escrupuloso a la verdad, con el convencimiento de estar actuando correctamente y únicamente en beneficio de la entidad, del Estado y/o de la sociedad en general. Se prohíbe expresamente la formulación de comunicaciones falsas, por resultar contrarias a la ley y a los principios y valores de la entidad. En cualquier caso, se garantiza que ningún informante podrá ser objeto de sanción por trasladar hechos a través del canal siempre que éste actuase de forma ética y de buena fe. No obstante, el conocimiento de una denuncia no veraz podrá ser comunicado formalmente a las autoridades competentes por parte del Ayuntamiento de Mogán.



g006754aa9d15058c507e7050080c17B

ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

- **Ausencia de represalias:** queda estrictamente prohibido adoptar represalias contra cualquier persona que, de buena fe, ponga en conocimiento de la entidad, a través del canal de denuncias, incumplimientos, así como contra aquellos que puedan colaborar en la investigación o ayuden a resolverla. En todo caso, el Ayuntamiento de Mogán no tomará represalias ni tolerará las represalias contra empleados que comuniquen de buena fe una posible infracción de esta Política, incluso si una investigación determinara que no ha ocurrido ninguna infracción.
- **Respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas:** se preservarán en todo caso el honor y la presunción de inocencia y derecho de defensa de los afectados por una denuncia, y en especial, en los supuestos de comunicaciones infundadas, falsas o de mala fe, frente a las que se adoptarán, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan.
- **Derecho de audiencia:** en el transcurso de la investigación de la denuncia, la entidad se compromete a garantizar el derecho de audiencia del informante y el afectado, quienes, en su caso, podrán ejercer su defensa y plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que en su caso se estimen pertinentes.
- **Derecho de acceso al expediente:** tanto el informante, como el afectado, podrán ejercitar el derecho de acceso al mismo ante el Responsable del Canal, en los términos previstos en la ley.
- **Asesoramiento:** la entidad pone a disposición de los involucrados en una denuncia el debido asesoramiento sobre los derechos y garantías que les resultan de aplicación.
- **Independencia y ausencia de conflicto de interés:** el Responsable del Canal de Denuncias actuará siempre garantizando la ausencia de conflicto de intereses y con la debida independencia en el ejercicio de sus funciones. En el caso de que pudiera producirse una situación de conflicto de intereses: 1º) el informante tendrá a su disposición todos los medios necesarios para acudir a la vía de información que le garantice poder efectuar la denuncia con todas las garantías establecidas en la Política, y 2º) el Responsable del Canal iniciará el procedimiento de conflicto de intereses previsto en su procedimiento interno de gestión de comunicaciones, en aras de garantizar un proceso confidencial en todas las etapas de la investigación.
- **Protección a personas interesadas con la denuncia:** el Ayuntamiento de Mogán actuará, en relación con el informante y con el afectado, en todos los casos, sujeto a todas las garantías indicadas en la presente Política, en cuanto a la confidencialidad, protección de datos, y seguridad de la información tratada.
- **Canales externos de información:** el Ayuntamiento de Mogán pondrá en conocimiento a través de la Política del Canal de Denuncias, la existencia de canales externos de información a los que puedan recurrir los informantes y, en su caso, los canales que correspondan a instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea.



g006754aa92d15058c507e7050080c17B

**ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

Ref.: ADA

Expte.: Implantación del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Mogán (Expte. 10200/2023)

Asunto: Procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias

9. CONFLICTO DE INTERESES.

Ante la recepción de una denuncia contra un miembro de la Asesoría Jurídica y Mediación, se iniciará el procedimiento de conflicto de intereses con el fin de separar al miembro afectado de la investigación y toma de decisiones.

Ante la recepción de una denuncia contra la figura de la Alcaldía, el Servicio de Asesoría Jurídica y Mediación iniciará el procedimiento de conflicto de intereses solicitando que la toma de decisiones en relación a la denuncia en cuestión, así como su resolución, recaiga sobre él o la Teniente de Alcalde del Área de Presidencia, conforme con los procedimientos internos de este órgano, la oportunidad y las leyes que sean de aplicación.

En iguales términos se procederá, para ambos supuestos, respecto a quienes se den alguna de las circunstancias señaladas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



g006754aa92d15058c507e7050080c17B