

# PROTOCOLO DE CANAL DE DENUNCIAS

## ÍNDICE

1.- Objeto del canal de denuncias.	1
2.- Presentación de la denuncia.	2
3.- Recepción de la denuncia: Registro.	3
4.- Comprobación de la denuncia: Decisión de admisión o inadmisión.	3
5.- Proceso de investigación.	5
6.- Toma de las medidas oportunas por el organismo competente para decidir.	8
7.- Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.	7

### **1.- Objeto del canal de denuncias.**

El presente Protocolo de actuación tiene por objeto la implantación, en el ámbito del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, de un Canal interno de Denuncias que permita el seguimiento, detección y corrección de malas prácticas realizadas por las personas incluidas dentro de su ámbito de aplicación, tal y como se recoge en el art. 3 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.

En particular, a través del Canal de Denuncias, en el que se instrumentará el correspondiente procedimiento (Protocolo) conforme a los artículos siguientes, cualquier persona de las enumeradas en el art. 3 citado, que se relaciona con el Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, podrá denunciar las conductas constitutivas de infracción del ordenamiento jurídico y de los deberes y obligaciones que derivan de los Protocolos, Códigos y Políticas aprobadas por dicha Corporación.

La existencia de dicho canal no impide la presentación de denuncias por otros canales externos tanto de ámbito estatal como autonómico existentes o que puedan implementarse por las Administraciones competentes para proteger a las personas denunciantes conforme a lo dispuesto en la Directiva 2019/1937 de protección del denunciante y 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.

## **2-. Presentación de la denuncia.**

Toda persona empleada, directiva o miembro del órgano de gobierno que tenga conocimiento de cualquier incumplimiento de la normativa legal vigente en el Colegio, que contravengan los compromisos recogidos en el Código Ético o que vulneren las políticas, normas o procedimientos de la Corporación, tienen el deber de denunciar tales conductas a través del Canal de Denuncias de manera diligente.

Asimismo, el Canal de Denuncias puede ser utilizado por todas las personas indicadas en el art. 3 de la ley 2/2023, es decir, los beneficiarios, socios, autónomos, contratistas o subcontratistas que tengan relación con el Colegio y que tengan conocimiento de incumplimientos de la normativa legal vigente o de la contravención de los compromisos recogidos en el Código Ético o que vulneren las políticas, normas o procedimientos de esta Corporación.

El Canal de Denuncias se articula como una herramienta confidencial y cuya utilización no conllevará represalias, remitiéndonos a tal efecto a cuanto resulte de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y a 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.

A tal efecto, el Colegio pone a disposición de dichas personas las siguientes vías de comunicación:

- Dirección de correo electrónico: [canaldenuncias@cfisiomad.org](mailto:canaldenuncias@cfisiomad.org)
- Número de teléfono: 915045585
- Dirección postal: C/ José Picón 9 28028 Madrid

### **Forma de presentación de denuncias**

Las denuncias pueden llevarse a cabo bien de forma anónima o con identidad reservada.

Podrá presentarse denuncia por escrito a través de correo postal o sistema electrónico habilitado al efecto; o de forma verbal por vía telefónica o sistema de mensajería de voz.

Las denuncias que se realicen a través de estas vías deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Identidad de la persona denunciada: nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación de la persona presunta infractora.
- Motivo de la denuncia: descripción de los hechos o circunstancias que, a criterio de la persona denunciante, constituyen un incumplimiento o irregularidad.

- Evidencias concretas que den soporte a la denuncia: todos aquellos documentos de los que se disponga que soporten la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.
- En su caso, la persona denunciante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a los efectos de recibir notificaciones. Asimismo, en cualquier momento podrá, si así lo desea, renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación respecto de las actuaciones realizadas a consecuencia de la denuncia.

### **3.- Recepción de la denuncia: Registro.**

Comunicada la denuncia, la persona Responsable del Canal procederá a su registro en el Sistema de Gestión de Denuncias, siéndole asignado un código de identificación. El Sistema de Gestión de Denuncias estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado, en la que se registrarán todas las denuncias recibidas, cumplimentando los siguientes datos:

- Fecha de recepción.
- Código de identificación.
- Actuaciones desarrolladas (admisión/inadmisión, entre otras).
- Medidas adoptadas.
- Fecha de cierre.

En relación con las denuncias verbales, previo a su registro, la persona Responsable del Canal procederá a documentar las mismas bien mediante la grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, bien por medio de la transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratar la denuncia. En caso de estar identificado, se ofrecerá a la persona denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.

En el plazo de 7 días desde la recepción de la denuncia, se acusará recibo de la misma salvo que la denuncia sea anónima o se haya renunciado a recibir comunicaciones.

### **4.- Comprobación de la denuncia: Decisión de admisión o inadmisión.**

Registrada la denuncia, la persona Responsable del Canal deberá comprobar si la misma expone de forma clara y evidente hechos constitutivos o no de infracción, irregularidad o incumplimiento de la normativa legal vigente, de los compromisos recogidos en el Código Ético o de las políticas, normas o procedimientos fijados por el Colegio. En función del resultado de

dicha comprobación, la persona Responsable del Canal decidirá en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la denuncia una de las siguientes.

a) **Inadmitir la denuncia.** Por medio de resolución motivada, se acordará la inadmisión de la denuncia cuando:

(i) los hechos relatados en la denuncia carezcan de toda verosimilitud;

(ii) los hechos denunciados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico ni supongan una contravención del Código Ético ni vulneren las políticas, normas o procedimientos del Colegio; o incluso siéndolo, no supongan una afectación real al interés general o al correcto funcionamiento de la Corporación;

(iii) la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido de forma ilícita.

(iv) la denuncia sea mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o debidamente investigada.

. La inadmisión será notificada a la persona denunciante en el plazo de cinco días hábiles, salvo que la denuncia fuera anónima o aquella hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

b) **Admitir a trámite la denuncia,** en cuyo caso deberá determinar si la denuncia debe ser tramitada de forma urgente, de lo que se dejará constancia a los efectos oportunos.

. La admisión de la denuncia será notificada a la persona denunciante salvo que la denuncia fuera anónima o aquélla hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

Tanto la decisión de inadmitir la denuncia a trámite como la decisión de admitirla a trámite deberá ser registrada en el Sistema de Gestión de Denuncias.

En caso de que la denuncia se dirija contra la persona Responsable del Canal o contra alguno de los miembros del órgano decisor, o en caso de concurrir cualquier circunstancia que genere un conflicto de interés con alguna de ellas, esta persona se abstendrá de intervenir en la decisión de admisión o inadmisión de la denuncia, así como de todo lo concerniente al proceso de investigación, evaluación y decisión sobre la misma.

Por último, la persona Responsable del Canal, como contrapartida del deber de denunciar que se impone sobre todos los miembros de la Corporación, tiene el deber de guardar la más absoluta confidencialidad en relación a cualquier denuncia que, recibida, sea o no desestimada, en lo referente a la persona denunciante y a la persona denunciada, absteniéndose de promover cualquier tipo de represalias a aquélla.

## **5.- Proceso de investigación.**

En caso de admisión de la denuncia, la persona Responsable del Canal asumirá la investigación de los hechos objeto de la misma.

En el proceso de investigación, la persona Responsable del Canal realiza todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos.

Acordada la apertura del expediente, la persona Responsable del Canal se pondrá en contacto con la persona denunciada, identificándose ante ésta como el encargado de la investigación de la denuncia e informándola sucintamente acerca de los hechos que se le atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación. Asimismo, en dicha comunicación, se le informará de su posibilidad de presentar alegaciones por escrito y se le informará del tratamiento de sus datos personales.

En ningún caso se notificará a las personas investigadas la identidad de la persona denunciante ni se hará entrega de la denuncia, todo ello en aras de la protección de la persona denunciante.

En la fase de instrucción, se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos y se practicarán cuantas diligencias se estimen necesarias. Todo el personal empleado y miembros de los órganos directivos de la Corporación están obligados a prestar la colaboración requerida por el órgano de instrucción para, en su caso, colaborar en la investigación y su intervención tendrá carácter estrictamente confidencial.

El trámite de audiencia incluirá, como mínimo, siempre que sea posible, una entrevista con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

Al finalizar todas aquellas entrevistas que se lleven a cabo, se levantará acta de la reunión y también se recogerán evidencias de todas las actuaciones que se realicen.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona investigada, la misma tendrá acceso al expediente (salvando la identidad del denunciante), pudiendo ser oída en cualquier momento y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.

Durante todo el proceso se mantendrá la absoluta confidencialidad que caracteriza al Canal de Denuncias.

La persona Responsable del Canal asumirá la custodia de todas y cada una de las evidencias que soporten las acciones llevadas a cabo, durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados y en cualquier caso por el tiempo máximo que de acuerdo con la legislación vigente en materia de Protección de Datos lo permita.

### **Emisión de informe**

Una vez concluidas todas las actuaciones, la persona Responsable del Canal, procederá a la emisión de un informe de los procedimientos realizados, siendo éste reportado al órgano competente para decidir.

Este informe contendrá al menos:

- Una exposición de los hechos denunciados junto con el código de identificación de la denuncia y la fecha de su recepción.
- La clasificación de la denuncia como urgente a efectos de conocer su prioridad o no en su tratamiento.
- Las actuaciones realizadas con el fin de esclarecer los hechos, la valoración de las pruebas practicadas y de los indicios obtenidos.
- Las conclusiones de las instrucciones, con la identificación de la debilidad que, en su caso, haya provocado la situación y propuesta de plan de acción frente a la debilidad identificada.
- Asimismo, si fuera procedente, las deficiencias o lagunas detectadas en el Plan antifraude y anticorrupción.

En cualquier caso, con el carácter que se fije reglamentariamente, se reportará a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) un resumen de las denuncias recibidas y denuncias investigadas D.A. 3ª de la Ley.

#### **6.- Toma de las medidas oportunas por el organismo competente para decidir.**

Una vez emitido el informe y reportado al Órgano de Supervisión, éste será el responsable de tomar las medidas internas oportunas, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas y de otra índole que le puedan corresponder a los Juzgados y Tribunales.

El Órgano de Supervisión estará integrado por la Junta de Gobierno del Colegio.

El órgano decisor, a la mayor brevedad, adoptará alguna o algunas de las siguientes decisiones:

1. Archivo del expediente:

A partir de la presentación del informe por la persona Responsable del Canal, el órgano decisor tendrá que valorar si de la investigación no se derivan datos que exijan más actuaciones, al no existir indicios suficientes de la presunta comisión de hecho infractor, o en todo caso, por resultar hechos que por su escasa relevancia no deban motivar ulteriores actuaciones.

En ese caso, se acordará el archivo del expediente dando traslado de su decisión la persona Responsable del Canal para la notificación de dicha decisión a la persona denunciante y, en su caso, a la persona denunciada.

2. Traslado a la autoridad administrativa correspondiente. Si los hechos objeto de denuncia pudiesen ser objeto de una infracción administrativa, se pondrá en conocimiento del organismo correspondiente para incoación del oportuno procedimiento sancionador.

3. En caso de que los hechos puedan dar lugar a una responsabilidad disciplinaria de alguna persona empleada del Colegio, se dará traslado del informe a la Junta de Gobierno, a los efectos de que ésta adopte, en su caso, las medidas que resulten de aplicación de acuerdo con la normativa laboral vigente en cada momento.

4. Traslado al Ministerio Fiscal. Si los hechos objeto de la denuncia pudiesen ser constitutivos de delito, los pondrá en conocimiento de la Fiscalía. Si el delito afectase a los intereses financieros de la Unión, lo remitirá a la Fiscalía Europea.

El plazo máximo de duración de las actuaciones de investigación será de tres meses desde la presentación de la denuncia en el canal hasta la fecha de la decisión que ponga fin al procedimiento de investigación.

## **7.- Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.**

Con el objeto de conseguir un máximo nivel de implicación y seguridad para con la persona que desee poner en conocimiento de la Corporación de una infracción o conducta irregular a través del Canal de Denuncias, así como para con la persona afectada, el Colegio pondrá los medios necesarios para que dichas comunicaciones vertidas al Canal de Denuncias sean tratadas con la mayor confidencialidad por parte de todas las personas implicadas en la investigación y resolución de la misma.

El tratamiento de datos personales necesarios para el funcionamiento del Canal de Denuncias regulado en el presente documento se encuentra amparado por lo dispuesto en los artículos 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679 y 8 de la Ley orgánica 3/2018, habida cuenta de la obligación de desarrollo de un plan de prevención antifraude establecida en el Reglamento de la Unión Europea 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021.

En todo caso, el tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra amparado por lo señalado por el artículo 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la denuncia, así como las acusaciones manifestadas podrán ser facilitadas a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal y dando cuenta de ello al Órgano de Supervisión.

Asimismo, y solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra una persona trabajadora, el acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos, siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal. Además, será lícito el acceso por otras personas cuando resulte necesario para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

La persona denunciante podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como el de delimitación al tratamiento, en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida al correo electrónico [canaldenuncias@cfisiomad.org](mailto:canaldenuncias@cfisiomad.org) o dirección postal siguiente:

Calle José Picón, 9 – 28028 Madrid

En cuanto a la gestión y archivo, tanto de los datos personales como de toda la información facilitada por la persona denunciante, serán incluidos en un fichero automatizado de datos titularidad del Colegio, mantenido bajo la responsabilidad del Responsable de Protección de

Datos de dicha Corporación y protegido por las medidas de seguridad adecuadas de acuerdo con la legislación vigente.

Transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos, los mismos podrán seguir siendo tratados por el Órgano Competente siempre y cuando la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de riesgos penales. Sin embargo, tales datos se eliminarán del Sistema del Canal de Denuncias y pasarán a conservarse en un fichero automatizado de datos propio de titularidad de la Corporación.

Transcurridos tres (3) meses desde la recepción de la denuncia sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

En cuanto al plazo de conservación de los datos, se establecen los siguientes:

CONCEPTO		PLAZO DE CONSERVACIÓN	PLAZO TOTAL
Investigación/instrucción de la denuncia		Plazo que dure la investigación	Plazo que dure la investigación
Finalizada la investigación/instrucción de la denuncia	Denuncias sobre hechos no probados (Archivo del expediente por la Junta de Gobierno)	Plazo máximo de 2 meses desde la finalización de la investigación	Plazo que dure la investigación + 2 meses
	Denuncias sobre hechos probados (y se inicia un procedimiento penal, laboral, etc.)	Plazo que dure la tramitación del procedimiento	Plazo que dure la investigación + plazo que dure la tramitación del procedimiento
	Finalizado el procedimiento	Plazo máximo de 2 meses desde la finalización del procedimiento	Plazo que dure la investigación + plazo que dure la tramitación del procedimiento + 2 meses

En caso de que los hechos investigados fueran presuntamente constitutivos de delito, los datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales, y/o Administraciones Públicas competentes. El plazo de conservación en este caso se extenderá hasta la fecha de prescripción de los presuntos delitos, de acuerdo con la legislación vigente.

En cualquier caso, los datos se conservarán de forma bloqueada, es decir, se identificarán y reservarán con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales. Transcurridos los plazos identificados en el



anterior cuadro, se suprimirán el expediente y toda la documentación relacionada con los hechos investigados.

Si se presentara comunicación y el Colegio no tenga competencias para investigar los hechos relatados por tratarse de alguna de las infracciones previstas en el título IX de la Ley 2/2023, deberá remitirla a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. dentro de los diez días siguientes a aquel en el que la hubiera recibido. La remisión se comunicará al informante dentro de dicho plazo (infracciones cometidas en el ámbito del sector público. También será competente respecto a las infracciones cometidas en el ámbito del sector privado en todo el territorio, siempre que la normativa autonómica correspondiente no haya atribuido esta competencia a los organismos competentes de las respectivas comunidades autónomas).