



Servicios
Profesionales
Sociales

POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

Autor: SP Sociales

C/ Maestro Arbós 5 1º B-C , 28045
Madrid
914680906



CONTROL DE VERSIONES Y CONTENIDO

Identificación del documento	
Nombre del documento	Procedimiento de funcionamiento del Canal de denuncias
Ámbito de difusión	Interno. Restringido: Responsable del Canal de denuncias Miembros de la Organización
Autor	Servicios Profesionales Sociales
Responsable de revisión	Responsable del Canal de denuncias
Responsable de aprobación	XXXX



Versión	Causa del cambio	Responsable del cambio	Fecha del cambio	Fecha de aprobación
1.0	Versión inicial			XX/XX/XX
2.0	<ul style="list-style-type: none">-Inclusión de mención expresa a conflictos de interés en el punto 7- Modificación del apartado 10 sobre A.A.I.- Inclusión de Anexo I “Autoridades independientes autonómicas”			XX/XX/XX
3.0	<ul style="list-style-type: none">-Modificación apartado 10 sobre Autoridad Independiente por actualización el acceso al canal externo de denuncias			XX/XX/XX
4.0	<ul style="list-style-type: none">- Modificación del documento por cambio de Responsable.- Actualización de autoridades independientes autonómicas.- Unificación del término de referencia al Sistema interno de información en todo el documento, siendo “canal de denuncia”.			XX/XX/XX



ÍNDICE



.....	0
CONTROL DE VERSIONES Y CONTENIDO	0
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETO	4
3. ALCANCE Y DESTINATARIOS	4
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CANAL	5
5. COMPROMISO CON EL FUNCIONAMIENTO Y RECURSOS DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	6
6. REQUISITOS DE LAS COMUNICACIONES – HECHOS DENUNCIABLES.....	6
7. PRINCIPIOS DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	8
8. PROTECCIÓN DE INFORMANTES Y DENUNCIADOS	9
9. REGISTRO DE INFORMACIONES	11
10. AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE.....	11
10.1 Comunicación con la Autoridad Independiente de Protección al Informante	12
10.2 Funciones	13
10.3 Comunicación del Responsable del Sistema interno de información.....	14
11. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR.....	15
ANEXO I – AUTORIDADES AUTONÓMICAS	17



1. INTRODUCCIÓN

El 21 de febrero de 2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 2/2023, de 20 de febrero (en adelante, también “la Ley”), reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, entrando en vigor 20 días después y dando respuesta a la obligación de transponer la directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (“Directiva de *Whistleblowing*”).

Mediante esta, el ordenamiento jurídico español refuerza la cultura de cumplimiento protegiendo a las personas que informen sobre eventuales infracciones conocidas en el contexto laboral o profesional, implementando Sistemas internos de información con una tramitación efectiva, integrados en un único sistema interno de información, garantizando así la recepción y tramitación de todas las comunicaciones, preservando la confidencialidad, ofreciendo la posibilidad de ser informantes anónimos y exigiendo una serie de medidas de protección para todos los informantes.

2. OBJETO

SERVICIOS PROFESIONALES SOCIALES., (en adelante, la Entidad) se rige por los estándares más altos de transparencia, honestidad y responsabilidad.

A estos efectos, la Entidad ha implementado un Canal de denuncias al objeto de dar cumplimiento a dichos estándares, así como a la normativa mencionada.

El presente documento pretende reflejar los elementos esenciales sobre el uso del Canal de Denuncias, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión.

3. ALCANCE Y DESTINATARIOS

Este documento aplicará, conforme al artículo 3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a los informantes que trabajen en el sector privado o público y que hayan obtenido



información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional relacionadas con la Entidad, que tengan alguna de las siguientes condiciones:

- a) Personas que tengan condición de empleados públicos o personas trabajadoras por cuenta ajena;
- b) Autónomos;
- c) Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al Órgano de Gobierno, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos.
- d) Partícipes y personas pertenecientes al Órgano de Gobierno la Entidad, incluidos los miembros no ejecutivos;
- e) Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y dirección de la Entidad o sus contratistas, subcontratistas y proveedores.

También aplicará a informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones que hubieran tenido lugar en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, personas trabajadoras con periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenido durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

En el momento de la comunicación, el informante contará con un apartado por el cual indique qué tipo de relación tiene el comunicante con la Entidad. Este apartado resulta opcional.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CANAL

- a) Facilitar la presentación de comunicaciones (o denuncias) a través del Canal de denuncias de la Entidad.
- b) Alertar a la Entidad de conductas irregulares, sospechosas o ilícitas de los Miembros de la Entidad.
- c) Facilitar la investigación de posibles casos, por acción u omisión, de incumplimientos normativos o delitos, así como supuestos de acoso incluyendo



el acoso sexual y discriminación en el trabajo, con arreglo a los principios de objetividad, eficacia y sumisión plena a la ley y al derecho.

- d) Supervisar la aplicación de las medidas disciplinarias para depurar las responsabilidades que pudieran corresponder.
- e) Garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y preservar el anonimato de los informantes.

5. COMPROMISO CON EL FUNCIONAMIENTO Y RECURSOS DEL CANAL DE DENUNCIAS

La Entidad, siendo congruente con su compromiso con el cumplimiento de la legislación vigente, invertirá los recursos personales y económicos necesarios para implantar y mantener la seguridad y efectividad del Canal de Denuncias, comprometiéndose a la investigación de cualquier comunicación recibida.

6. REQUISITOS DE LAS COMUNICACIONES – HECHOS DENUNCIABLES

Las informaciones que se pueden comunicar a través del Canal de Denuncias son las siguientes:

- a) Infracciones relativas a incumplimientos del Código de Buen Gobierno y Buenas Prácticas de Gestión de Servicios Profesionales Sociales.

Cualquier comportamiento que se considere contrario a los principios y valores del Código de Buen Gobierno y Buenas Prácticas de Gestión de la Entidad, los cuales rigen como pilares fundamentales de la actividad de la Entidad y son los elementos representativos del espíritu de la Entidad.

- b) Infracciones y/o incumplimientos en materia de Compliance penal.

Todo comportamiento ilícito y/o ilegal que se encuadre en alguno de los tipos que establece el Código Penal español, que supongan un beneficio directo o indirecto para



la Entidad y que puedan conllevar la responsabilidad penal de esta (art. 31 bis Código penal).

El actual Código Penal contempla un catálogo de delitos en los que una persona jurídica puede ser imputada junto con aquellos que hayan intervenido, si bien solo parte de ellos tienen alguna probabilidad de llegar a cometerse, ya que el resto, bien por la propia actividad de la Entidad o porque corresponden a delitos habitualmente cometidos por tramas de delincuencia organizada, no se han considerado probables.

c) Situaciones de Acoso laboral o Acoso sexual.

Cualquier comportamiento constitutivo de delito conforme a las conductas tipificadas como Acoso laboral y/o sexual, de acuerdo con los artículos 173 y 184 del Código Penal, con responsabilidad penal para la Entidad (art.31 bis del Código Penal).

d) Infracciones relacionadas con Blanqueo de Capitales y/o Financiación del Terrorismo en la actividad de la Entidad.

e) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

f) Otras infracciones no contempladas en los apartados anteriores pero susceptibles de comunicación de acuerdo con el art.2 de la Ley 2/2023.

Todos aquellos comportamientos distintos de los señalados quedarán exceptuados de la aplicación del presente documento y no será admitida su comunicación, por lo que no deberá recurrirse al Canal de denuncias para su comunicación.

No obstante, y cuando ello sea posible, las comunicaciones recibidas de ese tipo se derivarán al personal responsable de su gestión, notificándose al informante el proceso a seguir o el interlocutor a quien debe dirigirse.



7. PRINCIPIOS DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

La Entidad se compromete a investigar el total de las eventuales infracciones o incumplimientos que se reciban a través del Canal de Denuncias.

La Entidad designará a la persona física Responsable del Canal de denuncias, así como, si fuere necesario, al personal encargado de la recepción y registro de las comunicaciones o denuncias recibidas.

El Responsable del Canal de denuncias desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la Entidad, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

La Entidad se asegurará de que la gestión y eventual investigación de las denuncias sea realizada de manera objetiva e imparcial, así como respetando la confidencialidad y la protección del informante.

En este contexto, la entidad adoptará las medidas necesarias para prevenir y gestionar posibles conflictos de interés que puedan surgir en la tramitación de las informaciones recibidas a través del Canal, especialmente en lo relativo a las personas encargadas de su recepción, análisis o investigación.

Por ello, en caso de que se identifique la existencia de un conflicto de interés, ya sea real o potencial, el Responsable del Canal de Denuncias deberá abstenerse de intervenir en la gestión o investigación de la comunicación, procediéndose a su inmediata sustitución por otra persona que garantice la objetividad e imparcialidad del proceso, sin afectación a la competencia para la realización de funciones.

La prevención de conflictos de interés es esencial para preservar la credibilidad, integridad y eficacia del Canal de Denuncias, y para garantizar la protección efectiva de los informantes y la confidencialidad de las comunicaciones.

En adición a lo expuesto, la Entidad adoptará las medidas oportunas para lograr mantener actualizado al informante respecto del estado de su denuncia, así como de las medidas que eventualmente hubieren sido adoptadas.



La Entidad ha dispuesto la posibilidad de solicitar reunión presencial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

Las comunicaciones recibidas serán aceptadas en el plazo máximo de 7 días naturales y gestionadas durante el plazo máximo de 3 meses salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales. Asimismo, la Entidad ha previsto que estas comunicaciones puedan ser anónimas.

En última instancia, será remitida al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cualquier información 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.

8. PROTECCIÓN DE INFORMANTES Y DENUNCIADOS

El Responsable del Canal de Denuncias velará por que no se emprenda ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus comunicaciones o denuncias, o hubieran participado en los procesos de investigación, con independencia de su resultado.

Las personas que comuniquen o revelen infracciones tendrán derecho, artículo 35 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a las medidas de prohibición de represalias y de apoyo previstas en los artículos 36 a 38 de esta Ley. Estas medidas de protección al informante también se aplicarán, en su caso, específicamente a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante. Asimismo, las medidas de protección al denunciante desplegarán efectos igualmente sobre:

- a) personas físicas que, en el marco de la organización en la que preste servicios el informante, asistan al mismo en el proceso,
- b) personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante, y
- c) personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa. A



estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

No obstante, quedarán expresamente excluidas de la protección las personas que comuniquen o revelen:

- a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún Canal de Denuncias o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.a) de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- b) Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
- c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

Por otro lado, durante la tramitación del expediente, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho (art. 39 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero) a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos establecidos por la Ley. Asimismo, al igual que los informantes, tendrán derecho a que se preserve su identidad y se garantice la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

Asimismo, de acuerdo con las previsiones del artículo 31.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, la persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante o de quien haya llevado a cabo la revelación pública.



9. REGISTRO DE INFORMACIONES

De acuerdo con las previsiones del artículo 26 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, la Entidad dispondrá de un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en esta Ley.

Este registro no será público y únicamente podrá acceder a él la Autoridad judicial competente, mediante auto y en el marco de un procedimiento judicial.

Los datos personales incluidos en este registro solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con esta Ley. En particular, se tendrá en cuenta lo previsto en los apartados 3 y 4 de su artículo 32. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a 10 años.

10. AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE

La Autoridad Independiente de Protección al Informante es un organismo administrativo independiente de ámbito estatal, creado por la Ley 2/2023, cuya finalidad principal es proteger a las personas que informan sobre infracciones normativas, fraudes o corrupción, tanto en el sector público como privado. Actúa con plena autonomía e independencia funcional respecto del Gobierno y otras entidades.

En este sentido, se pone en conocimiento de los Miembros de SERVICIOS PROFESIONALES SOCIALES que podrán dirigir sus denuncias directamente o tras comunicación previa en el Canal de Denuncias a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I./A.I.N.P. I) a través de su Canal de Denuncias o ante las autoridades autonómicas competentes.

A tal efecto la A.I.I ha habilitado en su página web oficial el siguiente formulario electrónico para la recepción de comunicaciones:

[ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS EXTERNO DE LA AII](#)



Las comunicaciones podrán también realizarse por medio de correo postal dirigido a la Autoridad Independiente de Protección del Informante:

Calle Luis Cabrera 9, 28002, Madrid

También será posible realizar la comunicación de forma verbal, ya sea por vía telefónica o mediante sistemas de mensajería de voz. Si el informante lo solicita, podrá concertarse una reunión presencial para presentar la comunicación, que deberá celebrarse en un plazo máximo de siete días desde la solicitud.

En los casos de comunicación verbal, se informará previamente al informante de que la conversación será grabada, así como del tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Alternativamente, la comunicación podrá ser transcrita; en tal caso, se ofrecerá al informante la posibilidad de revisar, corregir y validar la transcripción mediante su firma.

En todos los casos en los que sea posible, las comunicaciones podrán presentarse anónimamente.

10.1 Comunicación con la Autoridad Independiente de Protección al Informante

Los informantes podrán dirigirse directamente a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.I.I) sin necesidad de hacer uso previo del canal interno.

Una vez remitida la comunicación por el informante, según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, una vez realizado el análisis preliminar de la comunicación, la A.A.I cuenta con un máximo de 10 días hábiles para la estudiar la admisibilidad de la denuncia recibida.

En caso de admitirse la comunicación, se aplicaría para la resolución de la investigación lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Conforme dicho artículo, cuando la norma reguladora del procedimiento no establece un plazo máximo para



resolver, este será de tres meses, contados desde el primer día hábil siguiente a la fecha de registro de la solicitud.

El proceso puede finalizar con:

- Archivo si no se encuentran indicios suficientes.
- Remisión al Ministerio Fiscal o autoridad judicial si hay indicios de delito.
- Sanción administrativa si se detecta la existencia de algún incumplimiento, pues tiene potestad sancionadora para las infracciones cometidas en el Título IX de Ley 2/2023, sin perjuicio de la potestad sancionadora de los órganos autonómicos competentes.

10.2 Funciones

Según el artículo 3 del Real Decreto 1101/2024, del Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección al Informante, este organismo cuenta con las siguientes funciones:

- Gestionar informaciones recibidas a través del canal de denuncias externo de denuncias, siguiendo el procedimiento legal y revisándolo cada tres años.
- Proteger y apoyar al informante dentro de su ámbito de competencias, según lo establecido en la ley.
- Emitir informes sobre proyectos normativos que afecten a sus competencias.
- Iniciar y resolver procedimientos sancionadores, imponiendo sanciones por infracciones previstas en la ley.
- Publicar circulares y recomendaciones sobre buenas prácticas y modelos de prevención de delitos en el sector público.



- Colaborar con otros organismos nacionales e internacionales con funciones similares, evitando duplicidades y promoviendo la eficiencia administrativa.
- Elaborar una memoria anual con información estadística agregada sobre su actividad.
- Fomentar una cultura de la información como herramienta para prevenir y detectar riesgos para el interés público.
- Ejercer otras funciones que le atribuya la normativa aplicable.

No obstante, sus funciones están delimitadas, de tal manera que no puede asumir funciones judiciales, del Ministerio Fiscal ni de la policía judicial. Asimismo, tampoco puede investigar hechos que ya estén siendo objeto de actuaciones por parte de estas autoridades.

Debe suspender sus actuaciones (excepto las de protección al informante) si tiene conocimiento de que la autoridad judicial o el Ministerio Fiscal han iniciado un procedimiento sobre los mismos hechos. En ese caso, debe colaborar con dichas autoridades, aportando toda la información y apoyo necesario.

10.3 Comunicación del Responsable del Sistema interno de información

En este sentido, se informa que la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.I.I.) ha sido constituida con fecha 1 de septiembre de 2025.

Conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 2/2023, las Entidades obligadas deberán comunicar cualquier nombramiento, sustitución o cese del Responsable del Canal de Denuncias en un plazo máximo de diez días hábiles desde la adopción del acuerdo correspondiente.

Para llevar a cabo dicha comunicación, la A.I.I ha habilitado un formulario electrónico accesible en su propia página web.



Conviene destacar la posible implantación de canales de denuncia externos por parte de las comunidades autónomas. La llevanza de dichos canales de denuncia externos será asumida por autoridades independientes autonómicas análogas a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.I.I.).

Competencia de las autoridades autonómicas

La competencia de la A.I.I. se ejercerá sin perjuicio de las competencias que correspondan a los organismos autonómicos, cuyo ámbito de actuación se determinará conforme a lo establecido en sus respectivas disposiciones normativas.

También se facilitará información clara y accesible sobre canales de denuncia externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

Para más información, puede consultarse [el Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante](#), aprobado por el Real Decreto 1101/2024, de 29 de octubre en el Boletín Oficial del Estado.

11. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente documento ha sido aprobado por órgano de administración en fecha de 2 de junio de 2026, a propuesta y previa conformidad de la Entidad y estará vigente en tanto no se apruebe su modificación, procediendo la comunicación a los destinatarios del presente documento.

La Entidad llevará a cabo campañas de sensibilización para fomentar una cultura de ética y de cumplimiento entre empleados, enfocada en la existencia y uso del Canal de Denuncias.

Asimismo, pondrá en conocimiento de otras partes interesadas la existencia del Canal de denuncia y de la presente política.

La Entidad también proporcionará información sobre los derechos y protecciones que se ofrecen a los denunciantes en virtud de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.



Servicios
Profesionales
Sociales

Calle Maestro Arbós 5 1º B-C , 28045
Madrid
914680906

La Entidad se compromete a difundir esta política a todos los empleados y partes interesadas, y a actualizarla regularmente para garantizar su conformidad con las leyes y regulaciones aplicables.



ANEXO I – AUTORIDADES AUTONÓMICAS

Comunidad Autónoma	Órgano competente
CATALUÑA	Oficina Antifrau de Catalunya
COMUNIDAD VALENCIANA	Agencia Valenciana Antifraude
ANDALUCÍA	Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción
GALICIA	Oficina de Prevención y Lucha contra la Corrupción (AGPI)
NAVARRA	Oficina de Buenas Prácticas y Anticorrupción de la Comunidad Foral de Navarra (OANA)
MADRID	Consejo de Transparencia y Protección de Datos
CASTILLA - LA MANCHA	Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno
CASTILLA Y LEÓN	Consejo de Cuentas de Castilla y León
PAIS VASCO	Autoridad Vasca de Transparencia- Gardena