



***Caritas***  
***Diocesana de Zamora***

**REGLAMENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN  
DE CÁRITAS DIOCESANA DE ZAMORA**

Este Reglamento ha sido aprobado por el órgano de gobierno de Caritas Diocesana de Zamora el día 16 de agosto de 2023, surtiendo efectos desde entonces.

## Contenido

ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
DE LAS VÍAS DEL CANAL DE INFORMACIÓN.....	3
DEL REGISTRO INICIAL DE INFORMACIONES Y EL ACUSE DE RECIBO.....	5
DEL PROCEDIMIENTO Y GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS.....	6
DE LA PROTECCIÓN DEL INFORMANTE.....	9
DEL REGISTRO DE INFORMACIONES.....	10

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

### Artículo 1

El presente Reglamento constituye el protocolo, a los efectos del artículo 7 de la Ley 2/2023, del canal interno de información, herramienta principal del Sistema Interno de Información de Caritas Diocesana de Zamora.

### Artículo 2

La gestión del canal corresponde al Delegado Responsable, sin perjuicio de la posibilidad de externalizarla en terceros, sin que eso implique la delegación de las responsabilidades que en su figura recaen.

### Artículo 3

El canal de información sirve como principal herramienta del Sistema Interno de Información a los efectos de comunicar acciones cometidas dentro de Caritas Diocesana de Zamora que puedan suponer:

- a) Una infracción del derecho de la Unión Europea
- b) Una infracción que suponga un ilícito administrativo o penal
- c) Una infracción del plan de Cumplimiento Normativo de Caritas Diocesana de Zamora o de su Código Ético.

## DE LAS VÍAS DEL CANAL DE INFORMACIÓN

### Artículo 4

Las informaciones podrán realizarse por escrito o por comunicación verbal:

- Son comunicaciones escritas las recibidas mediante correo electrónico o documento manuscrito
- Son comunicaciones verbales las recibidas mediante llamada telefónica o entrevista

#### Artículo 5

El sistema principal de información será mediante correo electrónico, a través del correo [canaldeinformacion@caritazamora.org](mailto:canaldeinformacion@caritazamora.org). Solo tendrá acceso a dicho correo el Delegado Responsable, así como aquellas personas que colaboren en la gestión del canal.

Existirá siempre un registro actualizado de todas aquellas personas que tengan acceso a dicho correo. El registro incluirá su nombre, razón de acceso, fecha de inicio del acceso y final.

#### Artículo 6

Los documentos manuscritos deberán dirigirse directamente al Delegado Responsable. Si llegara alguna documentación que no fuera dirigida a él, pero sí se identifique que su destino es el canal de información, se le hará llegar en cualquier caso.

#### Artículo 7

Cuando la comunicación se haga por vía telefónica, el receptor de la comunicación, que será el Delegado Responsable o una persona encargada de la gestión del canal, se grabará dicha llamada. Si no fuera posible grabarla, se resumirá brevemente por escrito el contenido de la llamada, y se la leerá al informante para que preste su conformidad.

#### Artículo 8

Si la comunicación fuera verbal y en persona, previo consentimiento del informante, se grabará dicha comunicación. Si no prestase su consentimiento

#### Artículo 9

Se permitirán en todo caso las denuncias anónimas y confidenciales, no obligando al informante a identificarse.

No obstante, en el caso de las comunicaciones verbales realizadas mediante entrevista personal, podrá solicitarse la identificación al informante por motivos de seguridad. En ese caso, se le indicará expresamente su derecho a realizar la comunicación de forma confidencial, indicándole el resto de vías de comunicación habilitadas.

## **DEL REGISTRO INICIAL DE INFORMACIONES Y EL ACUSE DE RECIBO**

### Artículo 10

Cada información recibida por el canal quedará convenientemente registrada, indicando:

- Nombre del informante, salvo que la comunicación fuera anónima.
- Fecha de la comunicación.
- Contenido de la comunicación.
- Documentación adjunta, si el informante la ha anunciado.

Este registro inicial será informático. Si la información llegó por escrito, o por vía verbal, se informatizará esta, a los efectos de este registro, aunque se mantendrán también las copias originales de la información.

### Artículo 11

Se le ofrecerá al informante la posibilidad de que señale un domicilio, correo electrónico o canal seguro donde pueda recibir el acuse de recibo de la información y posteriores notificaciones. A fin de proteger la confidencialidad del informante, este domicilio, correo electrónico o canal seguro no tiene

#### Artículo 12

Recibida una información, y siempre que el informante haya facilitado domicilio, correo electrónico o canal seguro, recibirá, en el plazo máximo de 48 horas hábiles, acuse de recibo de su información.

El acuse de recibo tendrá el contenido señalado en el artículo 10.

#### Artículo 13

La falta de domicilio, correo electrónico o canal seguro del informante no elimina la obligación señalada en el artículo anterior. Cuando suceda esto, el acuse de recibo se elaborará y se registrará, pero no se enviará al informante.

#### Artículo 14

El acuse de recibo se hará en formato electrónico, principalmente, o, si solo se ha señalado un domicilio, en formato de papel.

## **DEL PROCEDIMIENTO Y GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS**

### **1. De la recepción de la información**

#### Artículo 15

Recibida una información a través del Sistema Interno de Información, se dará cuenta de esta al Responsable Delegado del Sistema, si no la hubiera recibido él, y procederá a su análisis, junto a la documental recibida. Tras ese análisis, y en el plazo máximo de cinco días hábiles, tomará una de las siguientes decisiones:



- a) Lo archivaré cuando estime que la información no tiene relación con el sistema, por no constituir lo denunciado una infracción del Derecho de la Unión Europea, una infracción del derecho nacional que suponga un ilícito administrativo o penal, o una infracción del sistema de cumplimiento normativo interno.
- b) Lo archivaré cuando estime que la información, aun teniendo relación con una infracción del Derecho de la Unión Europea, una infracción del derecho nacional que suponga un ilícito administrativo o penal, o una infracción del sistema de cumplimiento normativo interno, no aporta el mínimo indicio que lo sustente.

En este supuesto, antes del archivo, y siempre que el informante haya aportado un sistema válido de comunicación, se le informará de la falta de indicios que sustenten la información remitida, requiriéndole para que los aporte, si los posee, en el plazo de diez días hábiles. Pasada esta fecha, si se han recibido nuevos indicios, se reevaluará la información a los efectos de este artículo; si no se han recibido, se archivaré sin más trámite.

- c) Incoará un procedimiento de investigación cuando la información recibida tenga indicios de veracidad.

La decisión alcanzada se comunicará al informante, cuando este haya aportado un sistema válido de comunicación con él.

## **2. Del procedimiento**

### Artículo 16

Incoado un procedimiento, el Responsable Delegado, o la persona en la que delegue, de las que trabajan en la gestión del Sistema Interno de Información, se constituirán en instructores, y, en el plazo de quince días hábiles, realizarán aquellas averiguaciones que estimen oportunas para la averiguación de los hechos.

Si el instructor no fuera el Responsable Delegado, dará cumplida cuenta de todo el procedimiento instructor a este, que podrá modificar sus decisiones.

#### Artículo 17

Para la averiguación de los hechos, podrá el instructor reclamar la colaboración de cualquier miembro de Caritas Diocesana de Zamora: podrá entrevistarse con ellos, solicitar documentación, o cualquier otra colaboración, siempre con respeto a la legalidad y a la normativa interna de la entidad.

#### Artículo 18

Si de la información se señala a alguna persona en concreto como autora del hecho denunciado, la primera diligencia será la entrevista con esta persona. Para ello, se le comunicará con al menos 48 horas de antelación, exponiéndoles los hechos que se le imputan. Podrá acudir a esta entrevista con una persona de su confianza, que no necesariamente deberá ser miembro de Caritas Diocesana de Zamora, que actúe en su defensa y le aconseje durante la entrevista, en la que no estará obligado a contestar a las preguntas del instructor.

Tanto las personas involucradas como aquellas personas de confianza que este haya señalado podrán acceder al expediente de tramitación, aunque sin conocer los nombres del informante, incluso cuando este no hubiera hecho uso del derecho a presentar su información de forma anónima.

#### Artículo 19

Si, en cualquier momento de la instrucción, incluso desde la recepción de la denuncia, se estimase con certeza que los hechos denunciados son objeto de un delito, se comunicarán al Comité de Cumplimiento, a los efectos oportunos de puesta en conocimiento de las autoridades.

#### Artículo 20



Acabada la instrucción, el Responsable Delegado, fuera quien fuera el instructor, elaborará una decisión final motivada, con base en las diligencias practicadas. Podrá tomar una de las siguientes decisiones:

- a) Archivar el proceso si estima que la información denunciada no se ha podido probar o esta, probada o no, no constituye una infracción del Derecho de la Unión Europea, una infracción del derecho nacional que suponga un ilícito administrativo o penal, o una infracción del sistema de cumplimiento normativo interno.
- b) Estimar que existe un incumplimiento de la normativa interna de Caritas Diocesana de Zamora, dando parte al Comité de Cumplimiento y a los órganos internos que proceda, a los efectos sancionadores que procedan.
- c) Estimar que existe un incumplimiento del Derecho de la Unión Europea o una infracción del derecho nacional que suponga un ilícito administrativo o penal, dándose urgente cuenta al Comité de Cumplimiento, a los efectos señalados en el Plan de Cumplimiento Normativo de Caritas Diocesana de Zamora.

#### Artículo 21

La decisión alcanzada se notificará al informante, cuando este haya aportado un sistema válido de comunicación con él.

También se notificará a las personas involucradas cuando la decisión sea de archivo. Si no se archivara la causa, se esperará a notificarles según proceda, ya sea por la vía sancionadora, ya sea por la puesta en conocimiento de las autoridades de los hechos.

## DE LA PROTECCIÓN DEL INFORMANTE

#### Artículo 22

De forma concurrente con el procedimiento anterior, el Responsable Delegado deberá, cuando se incoe un procedimiento, hacer una valoración motivada sobre si procede aplicar

las medidas de protección al informante de cada una de las informaciones recibidas, cuando concurren las circunstancias del art. 35 de la Ley 2/2023.

#### Artículo 23

Si se estima la necesidad de aplicar medidas de protección al informante, es responsabilidad del Responsable Delegado el aplicarlas y vigilar su eficiencia, así como comunicárselo a las personas, áreas u órganos de la entidad que correspondan.

## DEL REGISTRO DE INFORMACIONES

#### Artículo 25

Cada información recibida, desde el inicio hasta su finalización, fuese cuál fuese, incluyendo las notificaciones, dará lugar a un registro. Cada expediente tendrá un número propio identificado por su número de entrada en el sistema y por el año.

#### Artículo 26

A este registro solo podrá acceder el Responsable Delegado. Podrán acceder también los profesionales externos, por delegación de este, en la medida que fuera necesario para elaborar informes del rendimiento del sistema y su evaluación o para la tramitación de los expedientes.

#### Artículo 27

Podrán acceder también:

- El Responsable de Recursos Humanos, o al órgano competente, cuando de la tramitación de la información proceda la posibilidad de imponer una sanción, y solo a los expedientes concretos afectados por este hecho.

- El Responsable de Servicios Jurídicos de Caritas Diocesana de Zamora, sea interno o externo, si procede adoptar alguna medida legal o tomar una consideración jurídica que afecte a la entidad, y solo a los expedientes concretos afectados por este hecho.
- El delegado de protección de datos, a los efectos de su labor.

#### Artículo 28

También podrán acceder, en los términos previstos en la ley, las autoridades judiciales, previa resolución motivada. Si el Responsable Delegado, recibiendo una resolución motivada, considerase que es perjudicial para la entidad, lo pondrá en urgente conocimiento del Comité de Cumplimiento y este, si procede, del Órgano de Gobierno.

#### Artículo 29

Se suprimirán de este registro:

- Las informaciones recibidas que sean archivadas por el artículo 15.a), sin perjuicio de señalar, de forma numérica, su existencia, a efectos evaluadores del sistema.
- Las informaciones recibidas que se descubran no veraces, salvo que esa falta de veracidad sea constitutiva de infracción penal. Se señalará la existencia del procedimiento, en cualquier caso de forma numérica, a efectos evaluadores del sistema.
- Los datos personales que no fueran necesarios de los testigos y otras personas que hayan participado en la averiguación de los hechos.



*Fernando Valera*  
Obispo de Zamora

