

## **INTRODUCCIÓN, ÁMBITO Y FINALIDAD**

Cáritas Española es la Confederación oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia Católica en España, instituida por la Conferencia Episcopal. Forman parte de Cáritas Española 70 Cáritas Diocesanas y 13 Cáritas de ámbito autonómico o regional del territorio español.

El objetivo de la presente Política es establecer los principios generales aplicables a la implementación del Sistema Interno de Información de Cáritas Española y al Canal Interno de Información o Canal de Denuncias que lo integra, así como las garantías de protección que asisten a las personas informantes que hacen uso del Sistema en las condiciones definidas en la política.

Este Sistema tiene como finalidad posibilitar que, a través del Canal de Denuncias o Canal Interno de Información, todas las personas comprendidas en el artículo 3 de la Ley 2/2023 puedan presentar información relativa a hechos que pudieran ser constitutivos de delito, de infracciones graves o muy graves del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Español así como de incumplimientos del Código de Conducta de Cáritas Española (en adelante, CE), otorgándoles la protección frente a posibles represalias que les otorga la mencionada norma en calidad de personas informantes.

En este Sistema Interno de Información destaca el Canal de Denuncias, que constituye el cauce único de comunicación interna en CE para los hechos descritos anteriormente.

## **PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

Los principios generales inspiradores de este Sistema son los siguientes:

- a) Garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona informante, de cualquier tercera persona mencionada en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos personales, impidiendo el acceso a personas no autorizadas.
- b) Permitir la presentación y posterior tramitación de denuncias o comunicaciones, incluso con carácter anónimo, por escrito, verbalmente o de ambos modos.
- c) Garantizar que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de Cáritas, con el objetivo de ser la primera en conocer las posibles irregularidades cometida en su seno.
- d) Contar con un procedimiento de gestión de las denuncias o informaciones recibidas, garantizando los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley.
- e) Garantizar, mediante el respeto a la actuación independiente del Responsable del Sistema Interno de Información, la objetividad e imparcialidad en el análisis de las denuncias o informaciones recibidas, evitando los conflictos de interés.
- f) Garantizar el respeto a la presunción de inocencia y el derecho de defensa de las personas afectadas por la información comunicada.
- g) Establecer las garantías necesarias para la protección de las personas informantes, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 2/2023.

## **CANAL DE DENUNCIAS O CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN DE CE**

CE dispone de un Canal de Denuncias o Canal Interno de Información integrado en el Sistema para posibilitar la presentación de información sobre acciones u omisiones cometidas en el ámbito de sus competencias que puedan ser constitutivas de las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023.

La implantación del Canal de Denuncias en CE es clave, no sólo para canalizar a través de él las denuncias o comunicaciones, sino también para prevenir el fraude al actuar como medida disuasoria, permitiendo la detección de actuaciones irregulares, evitando posibles responsabilidades penales y perjuicios reputacionales, siendo además un indicador de transparencia.

El Canal de Denuncias permite realizar la comunicación por escrito y/o por voz, de manera telemática, a través de la aplicación informática habilitada al efecto disponible en la página web de CE (<https://www.caritas.es/te-ayudamos-canal-de-denuncia/>) que garantiza técnicamente la confidencialidad o, eventualmente, el anonimato de la persona informante, para protegerla frente a cualquier filtración y subsecuente represalia de la que pueda ser objeto.

## **ADHESIÓN DE CÁRITAS DIOCESANAS AL CANAL DE DENUNCIAS DE CE**

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 y 12 de la Ley 2/2023, las Cáritas Diocesanas miembros de la Confederación Caritas Española, así como las entidades vinculadas de CE, podrán adherirse al Canal de Denuncias de CE mediante la suscripción de un acuerdo de adhesión.

Las obligaciones y responsabilidades legales relacionadas con la aplicación de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas 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, corresponderán única y exclusivamente a cada Caritas Diocesana o entidad vinculada de CE, sin que pueda derivarse responsabilidad alguna a CE.

Esta política es aplicable a todas las Cáritas Diocesanas y entidades vinculadas de CE adheridas al Canal de Denuncias o Canal Interno de Información de CE.

Así mismo, cada Caritas Diocesana o entidad vinculada a CE se comprometerá a gestionar e investigar todas las denuncias o comunicaciones interpuestas en su ámbito de actuación, realizando las investigaciones oportunas que se deriven de las mismas y, en su caso, acordando las medidas correspondientes.

Cada Caritas Diocesana o entidad vinculada a CE designará un Responsable del Sistema Interno de Información unipersonal o colegiado y deberá aprobar su propio procedimiento

de gestión de denuncias o comunicaciones en virtud de lo dispuesto en los artículos 8 y 9 de la Ley 2/2023.

Dicho nombramiento será notificado a la Autoridad Independiente de Protección al Informante (A.A.I), o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de la Comunidad Autónoma correspondiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 8.3 de la Ley 2/2023. También se notificará eventualmente su cese o destitución, así como las razones que lo justifican.

En base a lo previsto en el artículo 11 de la mencionada norma, se llevará a cabo el intercambio de información entre las diferentes personas Responsables del Sistema Interno de Información para la adecuada coordinación y el mejor desempeño de sus funciones cuando las circunstancias lo requieran.

Las Cáritas Diocesanas y entidades vinculadas adheridas al Canal de Denuncias de CE se reflejarán en la aplicación informática habilitada al efecto en sus páginas web y en la de CE.

## **RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE CE**

El Responsable del Sistema Interno de Información de CE (en lo sucesivo, también denominado el “Responsable del Sistema” o el “Responsable”) es el Comité de Cumplimiento, órgano colegiado dependiente del Consejo General de Caritas Española.

Entre las competencias de dicho Comité de Cumplimiento se encuentra el seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta y del funcionamiento del Canal de Denuncias.

El Comité de Cumplimiento deberá desarrollar sus funciones de forma independiente, imparcial y autónoma, y responderá de la gestión del Sistema y de la tramitación diligente de las denuncias o comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias.

El Comité de Cumplimiento delegará la gestión del Sistema Interno de Información y la tramitación de los expedientes de investigación en el miembro del Comité que se nombre como Responsable De Tramitación De Denuncias (RTD).

Dicho nombramiento será notificado a la Autoridad Independiente de Protección al Informante (A.A.I), o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de la Comunidad Autónoma de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 8.3 de la Ley 2/2023. También se notificará eventualmente su cese o destitución, así como las razones que lo justifican.

## **COMUNICACIONES RELATIVAS A INFRACCIONES RECIBIDAS POR VÍAS O CANALES NO INTEGRADOS EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

Todos los agentes de CE o de una entidad adherida al Canal de Denuncias que reciba una comunicación relativa a una infracción a través de medios distintos al Canal de Denuncias

(tales como, entre otros, correo ordinario, correos electrónicos personales y corporativos, los canales destinados a proporcionar información general de CE o de una entidad adherida al Canal de Denuncias o de forma verbal), deberá remitir dicha comunicación, con carácter inmediato, a través del Canal de Denuncias (disponible en la página web de CE y de la entidad adherida al Canal de Denuncias), absteniéndose de compartir esta información con terceras personas que no tengan encomendada la gestión de la citada comunicación.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo anterior tendrá la consideración de infracción grave de la presente Política, pudiendo ser objeto de las medidas disciplinarias correspondientes.

Se promoverán las acciones necesarias para que las personas susceptibles de recibir comunicaciones relativas a infracciones por medios distintos al Canal de Denuncias reciban la formación específica precisa para el correcto entendimiento y aplicación del Sistema Interno de Información.

## **PRINCIPIOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA INFORMANTE**

El Sistema Interno de Información de CE se rige por los principios de confidencialidad, respeto e integridad. Toda persona que lo utilice de buena fe gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

El Sistema Interno de Información se ha diseñado para que la persona informante que desee mantenerse en el anonimato pueda hacerlo con las garantías suficientes. En este sentido, si la persona informante opta libremente por no ocultar su identidad, el informe de resolución de la denuncia o comunicación procurará no hacer referencia a la identidad del mismo ni de las partes implicadas, en aras a garantizar la debida confidencialidad.

Si el nombre de la persona informante trascendiese públicamente, por cualquier motivo, cuando se trate de un agente (persona voluntaria o trabajadora) se informará al área de Desarrollo de Personas de CE o de la entidad adherida al objeto de que realice un seguimiento de la estabilidad laboral o profesional del mismo.

Cualquier acción contra la persona informante que pueda entenderse como amenaza, discriminación o represalia por efectuar una denuncia tendrá, en su caso, la consideración de infracción laboral en los términos establecidos en la legislación vigente que resulte de aplicación.

## **PRINCIPIOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**

Todos los datos de carácter personal facilitados a propósito de una denuncia serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, para el cumplimiento de una obligación legal en relación a la

investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia (Art. 6.1 c) RGPD). No se utilizarán para fines incompatibles y serán adecuados y no excesivos en relación con la citada finalidad.

- En el caso de que la denuncia sea remitida a CE, los datos personales serán tratados por CE como Responsable de Tratamiento para dar curso a la denuncia presentada.
- En el caso de que la denuncia sea remitida a una Caritas Diocesana o una entidad vinculada de CE, los datos personales serán tratados por dicha entidad adherida al canal de denuncias como Responsable de Tratamiento para dar curso a la denuncia presentada.

Se guardará total confidencialidad respecto de su identidad, de forma que la misma no será revelada a terceras personas. En todas las comunicaciones, actuaciones de verificación o solicitudes de documentación que se lleven a cabo, se omitirán los datos relativos a la identidad de la persona que hubiera remitido la información, así como cualesquiera otros que pudieran conducir total o parcialmente a su identificación, y lo mismo se hará con los datos correspondientes a cualquier tercero mencionado en la información suministrada.

Asimismo, cuando se tuviera que trasladar las actuaciones a otros órganos para que por estos se tramiten los procedimientos que correspondan, será de aplicación lo dispuesto en el párrafo anterior, salvo cuando se trate de la Autoridad judicial, del Ministerio Fiscal o de la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. En estos casos, con carácter previo a revelar su identidad, se remitirá al informante un escrito explicando los motivos de la revelación, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

En todo caso, a las personas que presenten comunicaciones a través del Canal de Denuncias de CE se les facilitará la información sobre protección de datos y el ejercicio de derechos prevista en el artículo 31 de la Ley 2/2023 y en el tratamiento de los datos personales que se deriven de la aplicación de la Ley se cumplirá con lo dispuesto en los artículos 29 y 32 de la mencionada norma.

Si la información recibida contuviera categorías especiales de datos personales, sujetos a protección especial, se procederá a su inmediata supresión, salvo que el tratamiento sea necesario por razones de un interés público esencial conforme a lo previsto en el artículo 9.2.g) del RGPD, según dispone el artículo 30.5 de la Ley 2/ 2023.

En todo caso, no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

Las comunicaciones 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 LO 3/2018, de 5 de diciembre.

## CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN

Además de utilizar el canal interno de información de CE, toda persona física que lo desee puede presentar una comunicación a través del canal externo de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.).

## ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

La presente Política será revisada y actualizada cuando resulte procedente, a propuesta del Responsable del Sistema, con el fin de adaptarla a los desarrollos normativos que le resulten de aplicación, introducir las mejoras necesarias, así como a los cambios que puedan surgir en el modelo organizativo de CE, garantizando en todo caso su efectiva implantación.

## DIFUSIÓN Y ACCIONES FORMATIVAS

Esta política estará disponible en la intranet corporativa para todos los agentes de CE, así como en la página web de CE (<https://www.caritas.es/te-ayudamos-canal-de-denuncia>) y de las entidades adheridas, para todos los grupos de interés de Caritas. Deberá difundirse entre las personas y organizaciones vinculadas a la acción de Caritas y se tendrá en cuenta en nuestras relaciones con terceros, en los contratos y convenios correspondientes en todos los ámbitos.

Asimismo, la presente política y los procedimientos de gestión de las denuncias que puedan aprobarse en desarrollo de la misma, serán objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica.

Para conseguir que estos compromisos se hagan realidad es necesaria la implicación de las personas que trabajamos en Caritas. Por ello animo a todas las personas que formamos Caritas y a nuestros colaboradores, a comprometernos con el cumplimiento y difusión de la misma.

*Texto aprobado en la 280ª reunión del Consejo General de CÁRITAS  
ESPAÑOLA de 28 de mayo de 2026*

Aprobado:

Presidente

Manuel Bretón Romero