



Manual de uso del Canal de Denuncias Internas

Indice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	3
3. EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR.....	5
4. USUARIOS DEL CANAL.....	5
5. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERNO Y ÓRGANO GESTOR EXTERNO.....	6
6. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA Y TRAMITACIÓN.....	6
6.1. Denuncia.....	6
6.1.1. Denuncia nominativa.....	7
6.1.2. Denuncia anónima.....	7
6.1.3. Gestor Externo.....	8
6.2. Medios de Comunicación.....	8
6.3. Recepción, registro, admisión a trámite, investigación y propuesta de resolución.....	9
6.3.1. Registro.....	9
6.3.2. Admisión a trámite o rechazo.....	9
6.3.3. Investigación.....	9
6.3.4. Informe motivado sobre la propuesta de resolución.....	10
6.3.5. Propuesta de resolución y traslado a las partes para alegaciones.....	10
6.3.6. Remisión de las alegaciones al RSII.....	10
6.4. Resolución.....	10
7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD.....	11
8. APROBACIÓN.....	11

1. INTRODUCCIÓN.

El 21 de febrero de 2023, se publicó en el BOE 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. Esta ley es trasposición de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.

La ley impone el establecimiento de un procedimiento que denomina “Sistema interno de información” para encauzar las denuncias que pueden realizar las personas a que se refiere su art. 3 (empleados, autónomos, miembros del órgano de dirección o administración de una persona jurídica, privada o pública) sobre la comisión de algunas infracciones del Derecho de la Unión Europea, o bien -en el derecho nacional- alguna infracción penal o administrativa grave o muy grave (art. 2), en un contexto laboral o profesional.

El objetivo de esta ley es proteger a los informantes y personas relacionadas con ellos, evitando represalias, daños de reputación o pérdidas económicas, tanto en el ámbito del sector privado como del sector público. Musaat, Mutua de Seguros a Prima Fija (en adelante, Musaat), va a implementar este canal de denuncias seguro, legal y fácil de usar, que garantice la confidencialidad y fortalezca la confianza en esta aseguradora, tanto por parte del personal que la integra como por las demás personas externas (colaboradores, proveedores, etc.) con las que se relaciona.

El Canal de Denuncias es, por tanto, el medio a través del cual, cualquier persona integrante de Musaat o relacionada con la misma pueda informar sobre la comisión de algunas de estas infracciones con total protección y garantías de confidencialidad y de que no sufrirá represalias.

2. PRINCIPIOS BÁSICOS.

Los principios que rigen el funcionamiento y gestión del Canal de Denuncias de Musaat son los siguientes:

1. Transparencia y accesibilidad: El Canal de Denuncias será de conocimiento público a través de la página web de Musaat y será de fácil acceso a través de un formulario online en aquélla y de un correo electrónico específico al efecto, dispuestos con estas finalidades.
2. Confidencialidad: Se garantizará en todo el procedimiento la absoluta confidencialidad, tanto de la identidad de las personas que hagan uso del canal como de las personas afectadas por la denuncia. Serán confidenciales también el contenido de las comunicaciones y comparecencias de todos los intervenientes.
3. Probidad y objetividad: Todas las informaciones y comunicaciones que integren el Canal de Denuncias serán realizadas desde la honradez, con buena fe, con precisión y objetividad, y con total convicción de que lo que se traslada es la verdad, sin perjuicio de que posteriormente se demuestre que fue equivocada.

4. **Imparcialidad:** A todas las informaciones que accedan al Canal de Denuncias de Musaat se les dará el mismo tratamiento, gestionándose en el seno de un único procedimiento y bajo unos mismos principios, siendo indiferente la persona del informante y del denunciado, sin hacer distinción por la posición que ellos tengan en el organigrama jerárquico y funcional de Musaat.
5. **Denuncia nominativa o anónima, verbal y/o escrita:** La denuncia puede realizarse identificando al informante o bien sin dicha identificación, esto es, anónima, y puede realizarse de forma escrita o verbal, o de ambas, a través de correo postal o correo electrónico, por cualquier medio electrónico, vía telefónica o a través del sistema de mensajería de voz o por reunión presencial (a solicitud del informante).
6. **Documentación:** Si la denuncia fuera verbal, se instruirá al informante de que esta será grabada y, previo consentimiento del informante, se documentará mediante la transcripción completa y exacta de la comunicación que el informante verificará con su firma.
7. **Responsable del sistema y gestor externo:** Musaat nombrará a una persona Responsable del Sistema (en adelante RSII) dentro de su propia organización, que velará por que el Canal de Denuncias y su tratamiento funcionen correctamente, estando en contacto directo con Procuraduría General, SLP (en adelante, PG), como gestor externo, que será la encargada de la recepción de las informaciones mediante su propia plataforma informática, así como del asesoramiento jurídico y apoyo procesal al RSII en la tramitación de las mismas.
8. **Tratamiento de los datos personales por el gestor externo:** PG, en cuanto gestor externo del Sistema Interno de Información, tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento a efectos de la legislación sobre protección de datos personales.
9. Musaat tiene una **política** que enuncia los principios que la rigen, contenidos en su Código Ético y de Conducta (en adelante, CEyC), así como un órgano independiente, pero integrado en su organización, que se encarga de la aprobación, revisión y cumplimiento de dicho CEyC, que es la Comisión de Seguimiento del Código Ético y de Conducta (en adelante, CSCEyC).
10. Musaat aprobará un **procedimiento** de gestión de la información, que es el contenido en el presente manual.
11. Musaat dispensará al informante de las necesarias **garantías de protección**, prohibiendo cualquier tipo de represalias, tomando las medidas que sean necesarias para proteger a aquellos miembros de la organización o terceros que realicen comunicaciones de buena fe y basadas en indicios razonables.
12. Tanto Musaat como PG, **atenderán las consultas y asesorarán** legalmente a cualquier persona sobre las dudas o inquietudes que les suscite el uso del Canal.
13. **Información y formación:** Musaat informará y formará a todos sus empleados sobre la existencia y finalidad del Canal de Denuncias y sobre su funcionamiento (forma de presentar la denuncia, plazos de resolución, órgano de investigación y resolución, accesibilidad para todo el personal, etc.).

14. Musaat informará de la existencia de canales externos de información, facilitando los datos de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I), que actualmente, de forma provisional hasta su completa implantación y establecimiento de su web, es el siguiente: canal.externo@proteccioninformante.es.
15. Derecho de Defensa: Musaat garantizará que la persona denunciada tenga conocimiento exacto de la denuncia interpuesta contra ella y facilitará su derecho de defensa, disponiendo de cuantos mecanismos sean precisos a tal fin. A estos efectos el informante podrá indicar su domicilio, correo electrónico o lugar seguro para recibir las notificaciones.
16. Musaat asume el compromiso de llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales que deriven de la denuncia hasta la resolución de los mismos, con el objetivo de reprochar proporcionalmente las conductas contrarias a la legalidad o a su política de buen gobierno.
17. Evaluación permanente del Sistema: Musaat revisará periódicamente con PG el funcionamiento del Sistema Interno de Información, detectando y corrigiendo sus posibles deficiencias, tanto en el procedimiento como en la no correlación de los resultados o informes resultantes de las investigaciones con las necesidades de Musaat, o con la existencia de brechas de seguridad o fugas de información, para que la investigación y resolución de las denuncias sea eficaz.

3. EL DERECHO Y LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR.

Todos los miembros de Musaat, con independencia de su cargo o funciones, así como las personas que se relacionen o colaboren con ella, tienen el derecho y/o el deber de comunicar y poner en conocimiento de Musaat, a través de su Canal de Denuncias y tan pronto como sea posible, aquellas irregularidades o sospechas fundadas de incumplimiento de la normativa vigente o de los principios, disposiciones, directrices y deberes contenidos en su Código Ético, sobre los que tengan conocimiento, especialmente si constituyen actos ilícitos o delictivos.

Ya el art. 31 bis del Código Penal, configura los Canales de Denuncias como un requisito fundamental para apreciar la eficacia de los sistemas de compliance, de tal modo que exige a las organizaciones que impongan la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el ordenamiento y observancia del modelo de prevención.

4. USUARIOS DEL CANAL.

El Canal de Denuncias de Musaat es un instrumento que se encuentra abierto y a total disposición, sin limitación alguna, de los miembros de Musaat, con independencia de su cargo o funciones, así como de sus colaboradores, proveedores y, en general, de cualquier particular que, habiéndolos presenciado, quiera poner en su conocimiento los posibles ilícitos que puedan llevarse a cabo en el desarrollo de la actividad propia de Musaat.

5. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERNO Y ÓRGANO GESTOR EXTERNO.

El “Responsable del Sistema de Información Interno” (RSII) o responsable del Canal de Denuncias de Musaat será el encargado de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del mismo; y será nombrado por el órgano de gobierno de Musaat, esto es, por el Consejo de Administración (en adelante, CdA).

En el siguiente esquema se expone la estructura y responsables del Canal de Denuncias y quiénes son los órganos de recepción, admisión, tramitación y resolución de las denuncias, con enunciación de sus funciones:

Órgano de Supervisión del SII.	Responsable del SII.
Órgano de recepción de denuncias	Gestor externo
Órgano de tramitación e investigación de denuncias	Responsable del SII con el apoyo del Gestor externo.
Órgano de resolución	CdA Musaat
	Recepción y Registro. Propuesta de admisión/inadmisión. Remisión al RSII. Apoyo jurídico y procesal integral al RSII en la investigación, tramitación y propuesta de resolución.
	Informe admisión/inadmisión. Tramitación/investigación Propuesta de resolución.
	Recepción de la propuesta de resolución. Resolución.

6. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA Y TRAMITACIÓN.

El procedimiento para efectuar una comunicación (denuncia) consta de los siguientes pasos:

1. Denuncia.
2. Medios de comunicación.
3. Admisión a trámite.
4. Tramitación y propuesta de resolución.
5. Resolución.

6.1. Denuncia.

La comunicación de una denuncia podrá hacerse por escrito o verbal, y la misma podrá realizarse de forma nominativa o anónima, garantizando la confidencialidad, en cualquier caso.

6.1.1. Denuncia nominativa.

En el caso de denuncias nominativas, estas deberán contar con los siguientes datos:

Datos para la Denuncia Nominativa.	
1	Datos del denunciante: Nombre y apellidos, DNI, domicilio, número de teléfono y correo electrónico.
2	Exposición de los hechos denunciados de la manera más detallada posible.
3	Forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos que son denunciados
4	Persona o Entidad contra la que se dirige la denuncia, indicando, en caso de persona física, los mayores datos posibles para permitir su individualización (nombre y apellidos, cargo, área de trabajo, etc.).
5	Indicación de posibles testigos que hubiesen presenciado los hechos denunciados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos.
6	Cualquier otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
7	Cualquier documentación que pruebe la denuncia.

Como se ha señalado, en todo momento, por parte del órgano de recepción, admisión y tramitación, se mantendrá la confidencialidad del denunciante, salvo que dicha información sea requerida por autoridad competente, en cuyo caso, Musaat estará obligada a ceder dicha información al órgano requirente.

Asimismo, el denunciante no podrá ser objeto de represalias de ningún tipo por el hecho de denunciar, debiendo incluso informarle que sí, comprobados los hechos, resultara que el denunciante está relacionado con los hechos o ha participado directamente en el delito, se aplicarán las atenuantes por confesión anterior al descubrimiento del delito y por disminución de los efectos, de los que podría beneficiarse si denuncia.

6.1.2. Denuncia anónima.

En el caso de denuncias anónimas, estas deberán contar con los siguientes datos:

Datos para la Denuncia Anónima.	
1	Exposición de los hechos denunciados de la manera más detallada posible.
2	Forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos que son denunciados
3	Persona o Entidad contra la que se dirige la denuncia, indicando, en caso de persona física, los mayores datos posibles para permitir su individualización (nombre y apellidos, cargo, área de trabajo, etc.).
4	Indicación de posibles testigos que hubiesen presenciado los hechos denunciados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos.
5	Cualquier otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
6	Cualquier documentación que pruebe la denuncia.

Las comunicaciones que se realicen de forma anónima sólo serán tenidas en consideración tras someterlas a previo examen y valoración sobre la veracidad, trascendencia e importancia de su contenido.

6.1.3. Gestor Externo.

Musaat pone a disposición de todos los integrantes de la misma y de aquellos terceros relacionados, la figura del “Gestor Externo”, que desempeñará PROCURADURÍA GENERAL SLP (PG), que intervendrá como órgano de recepción de las denuncias, prestando además el asesoramiento jurídico y apoyo procesal al RSII en la admisión, investigación, tramitación de las denuncias y de la propuesta de resolución, siendo también el encargado del tratamiento de los datos personales. PG cuenta con una amplia red de profesionales del derecho en todas sus ramas.

Como “Gestor externo”, tiene el deber de secreto profesional, y los datos personales de quienes lleven a cabo la denuncia de un incumplimiento solo serán comunicados con el consentimiento expreso del denunciante o a requerimiento de autoridad competente.

Y como órgano de recepción de las denuncias, y de asesoramiento jurídico y apoyo procesal al RSII en la admisión, tramitación de las mismas y propuesta de resolución, realizará las tareas de:

- Recepción de la denuncia y Registro.
- Comprobación del cumplimiento de requisitos.
- Emisión de una propuesta de informe inicial admitiendo o inadmitiendo a trámite la denuncia (en este último caso si no cumple los requisitos formales) y, en su caso, con propuesta de la prueba a practicar.
- Remisión de la denuncia con la propuesta de informe inicial al RSII.
- Asesoramiento jurídico y apoyo procesal al RSII en la investigación y tramitación, con la práctica de la prueba propuesta o que se estime necesaria practicar.
- Emisión de una propuesta de informe final, que contendrá también la propuesta de resolución, que remitirá al RSII para su traslado al órgano de resolución.

6.2. Medios de Comunicación.

La denuncia se puede hacer llegar al órgano de admisión y tramitación por dos medios:

- A través de Musaat:

Correo ordinario	Musaat Calle del Jazmín 66. 28033 - MADRID.
Correo electrónico	codigoeticoyconducta@musaat.es
A través de la web	En URL habilitado a tal fin
Por teléfono	680 618 628

- A través de PG como “Gestor externo”:

Correo ordinario	PROCURADURÍA GENERAL SLP Carril Condomina, 3 – 4ºB. Edif. Atalayas Business Center, C.P. 30006 - Murcia
A través de la web	En la pestaña habilitada a tal fin.
Correo electrónico	denuncias@procuraduria.eu
Por teléfono	968 079 035

6.3. Recepción, registro, admisión a trámite, investigación y propuesta de resolución.

6.3.1. Registro.

Una vez recibida la denuncia, PG procederá a su registro, abriendo un expediente e identificándola por una referencia, garantizándose el cumplimiento de lo previsto en la normativa de protección de datos personales.

Asimismo, una vez recibida la denuncia, PG deberá acusar recibo al denunciante, siempre que sea posible, en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción, y la comunicará al RSII

6.3.2. Admisión a trámite o rechazo.

PG emitirá una propuesta de informe inicial al RSII con alguno de los siguientes contenidos:

- a) Rechazando la denuncia y, por tanto, procediendo a su archivo, bien porque la misma no cumple con los requisitos formales anteriormente expuestos, bien porque la conducta denunciada no presenta indicios de ser contraria a la legalidad vigente o a los principios éticos de Musaat. En este último caso, deberá justificar las razones del archivo.
- b) Remitiendo la denuncia a la CdSCEyC de Musaat, para su investigación y tramitación, en el caso de que la información o denuncia se refiera a incumplimientos de alguna de las normas del CEyC que excedan del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 (art. 2), esto es, que no se trate de acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En este caso, se archivará el procedimiento sin más trámites.
- c) Requeriendo al denunciante para que, en un plazo máximo de 7 días hábiles, proceda a subsanar los defectos formales o aclare la información transmitida o entregue documentación adicional que acredite la conducta irregular denunciada.

Transcurrido el plazo anteriormente señalado sin la subsanación de los defectos señalados, se procederá al archivo de la comunicación.

- d) Admitiendo a trámite la denuncia, por cumplir con los requisitos formales y recoger indicios de que la conducta denunciada puede ser constitutiva de infracción penal o administrativa grave o muy grave, justificando dicha admisión.

No se admitirán las denuncias que manifiestamente sean inverosímiles y obedezcan a una mera valoración subjetiva del denunciante carente de indicio alguno de veracidad.

6.3.3. Investigación.

Si el RSII admitiera a trámite la denuncia, ordenará la investigación, practicando la prueba propuesta por el denunciante y denunciado, y la que considere de interés, manteniendo informadas a ambas partes del resultado de la investigación. En esta labor de investigación y práctica de la prueba, el RSII contará en todo momento con el asesoramiento jurídico y apoyo procesal de PG, pudiendo incluso delegar en ella la práctica de todas o de algunas diligencias de prueba.

6.3.4. Informe motivado sobre la propuesta de resolución.

Concluida la fase de investigación, en los 20 días hábiles siguientes, PG remitirá al RSII un Informe razonado con la propuesta de resolución, que puede tener uno de los siguientes contenidos:

- a) Archivando el procedimiento, si finalmente no considera que los hechos sean veraces o sancionables.
- b) O bien de sanción, proponiendo la que considere pertinente, sin perjuicio de darle traslado al Ministerio Fiscal si los hechos denunciados constituyen un delito perseguible de oficio.

6.3.5. Propuesta de resolución y traslado a las partes para alegaciones.

El RSII, una vez validada o modificada, en su caso, la propuesta de resolución, la remitirá a PG, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la expiración del anterior, para su traslado a las partes. PG, en los 7 días hábiles siguientes desde su recepción, trasladará a las partes esa propuesta de resolución, con el fin de que, en otros 7 días hábiles siguientes, formulen las alegaciones que a su derecho convenga.

6.3.6. Remisión de las alegaciones al RSII.

PG trasladará al RSII, en los 7 días hábiles siguientes, las alegaciones que, en su caso, hayan formulado las partes, con el informe jurídico final que, en su caso, proceda sobre las mismas.

6.4. Resolución.

El RSII trasladará al CdA de Musaat la propuesta de resolución con las alegaciones que, en su caso, hayan efectuado las partes y los informes jurídicos finales que procedan sobre las mismas, a fin de que en los siguientes 10 días hábiles formule la resolución que ponga fin al procedimiento, que PG comunicará a las partes interesadas.

La resolución puede ser en dos sentidos:

- a) Desestimando la denuncia. En este caso, se comunicará por escrito al denunciante, con una breve exposición detallada de los motivos por los que se toma esta decisión.
- b) Estimando la denuncia. Esta estimación implica la apreciación de indicios racionales de alguna infracción penal o administrativa grave o muy grave y contendrá las medidas legales a adoptar según la normativa de aplicación y, el acuerdo de comunicación a las autoridades competentes en el caso de que fuera necesario.

Todo el procedimiento de investigación y resolución deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la recepción de la denuncia, prorrogables por otros 3 meses más siempre que se justifique debidamente.

Todos los datos que consten en el procedimiento serán suprimidos en un plazo máximo de tres meses desde el dictado de la resolución si los hechos no hubieran sido probados. En caso de entablarse acciones, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por Musaat de sus derechos.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD.

Los datos personales facilitados con ocasión de la denuncia y obtenidos a resultas de su tramitación e investigación, serán tratados únicamente para la gestión y control del Canal de Denuncias, a cuyos efectos tendrán acceso:

- i. El Responsable del Sistema, en cuanto responsable de la implantación y control del Sistema interno de información, y responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios del Canal de Denuncias.
- ii. Los profesionales, internos y externos, incluyendo al gestor externo, con el único fin de realizar las funciones de recepción de las denuncias y asesoramiento jurídico y apoyo procesal en la tramitación de las mismas, o la tramitación de procedimientos judiciales derivados, así como autoridades públicas que lo requieran.

Este procedimiento garantiza el ejercicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018 (Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), en el Reglamento Europeo sobre Protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y en la adicional normativa vigente sobre la materia, tanto en cuanto a la información que deberá facilitarse en las distintas comunicaciones, como en cuanto a la información específica referida al tratamiento de los datos y el posible ejercicio por el afectado de sus derechos.

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercitar sus derechos, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección denuncias@procuraduria.eu.

No obstante, no procederá el ejercicio de tales derechos en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la persona denunciada ejercite su derecho de acceso, no se le comunicarán los datos identificativos del denunciante.
- b) Cuando el ejercicio de estos derechos se proyecte respecto de una denuncia relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el art. 32 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Los datos personales obtenidos con ocasión de la denuncia serán cancelados cuando hayan transcurrido tres meses desde la finalización de la investigación interna iniciada como consecuencia de la misma, salvo en el caso de denuncias archivadas por infundadas que se cancelarán de inmediato.

8. APROBACIÓN.

El Canal de Denuncias de Musaat ha sido aprobado por su Consejo de Administración el día 23 de octubre de 2025, entrando en vigor en esa misma fecha.