



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES





## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

## CONTROL Y DIFUSIÓN DE LAS MODIFICACIONES

| FECHA MODIFICACIÓN | ÍNDICE | PÁGINAS MODIFICADAS | OBJETO DE LA MODIFICACIÓN                                  |
|--------------------|--------|---------------------|--|
| Febrero 2017       | 0      | Todas               | LANZAMIENTO  |
| Enero 2020         |        |                     | REVISIÓN   |
| Agosto 2020        |        | Todas               | REVISIÓN<br>Plan de Igualdad.<br>Adaptación a un inclusivo |
| Enero 2025         |        | Todas               | REVISIÓN<br>Ley 2/2023 Protección<br>Del informante        |
|                    |        |                     |  |
|                    |        |                     |  |

REVISADO y APROBADO POR EL GRUPO DE TRABAJO

DocuSigned by:  
  
 2BA20E2C78FFAA1...

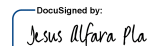
D. Jose Luis Morente González

DocuSigned by:  
  
 54FF645650D446D...

Dña. Eva Fernández Leiva

DocuSigned by:  
  
 578C70EER2AF43E...

D. Marcos de Mingo Torres

DocuSigned by:  
  
 DSAC0C2438B3495...

D. Jesús Alfara Pla



La representación de la empresa, en cumplimiento de la normativa vigente, informa que las personas trabajadoras que presten servicios en Cogen Energía España, S.L.U., disponen de un procedimiento preventivo integral para actuar frente a las situaciones de quejas, irregularidades y violencia laboral.

### 1. Preámbulo. MENCIÓN A LA POLÍTICA Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Nadie desea tener problemas en el lugar de trabajo. En un mundo perfecto, nuestro lugar de trabajo sería un sitio pacífico donde reinaría la armonía y en el que todos y todas trabajarían desarrollando al máximo su potencial con el sentimiento de realizarse en su carrera. Sin embargo, al igual que en toda estructura que reúne a un grupo de personas, pueden surgir problemas. En COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U., conscientes de esta realidad, hemos elaborado conjuntamente procedimientos de prevención y solución de problemas en el lugar de trabajo. Lejos de ignorar que los problemas pueden existir, reconocemos que son la consecuencia natural de las interacciones humanas y que, no obstante, es posible encontrar soluciones. Los procedimientos descritos en el presente procedimiento ofrecen medios, tanto oficiales como informales, para encontrar soluciones en las etapas más tempranas, y con la menor carga de ansiedad posible, para todas las personas implicadas.

Trabajar en una organización tan dispersa en diferentes centros como es COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. supone, tanto para el personal como para la Dirección, enfrentarse un conjunto singular de desafíos. Los procedimientos de prevención y solución de conflictos de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. son únicos, ya que han sido negociados mediante un proceso de diálogo social entre la representación del personal y la empresa, a través de un Grupo de Trabajo creado para tal fin. Asimismo, su aplicación es supervisada conjuntamente con el Servicio de Prevención GESEME en colaboración con la persona Responsable de PRL con el fin de asegurar que sean justos, transparentes, eficaces y accesibles a toda la plantilla.

El Grupo de Trabajo inicial - constituido en 2017 para la elaboración del presente procedimiento- quedó formado por los siguientes miembros:

- Antonio Francisco Quilez Somolinos como Director General.
- Nuria Martos Martínez como Directora Departamento Legal y RRHH.
- Cristóbal Dauden Querol Representante de los trabajadores del centro de Tortosa.
- Eva Fernández Leiva como responsable de Prevención de Riesgos Laborales.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

---

El **Grupo de Trabajo** vigente en la fecha actual de la revisión del presente procedimiento (enero de 2025) queda constituido por:

- Jose Luis Morente González como Director General.
- Eva Fernández Leiva como Responsable de PRL, Calidad y Medio Ambiente.
- Marcos de Mingo Torres como Responsable de Recursos Humanos
- Jesús Alfara Pla Representante de las personas trabajadoras del centro de Tortosa.

Técnico de Prevención:

- José Miguel Barrera Vázquez (GESEME 1996 S.L.).

Deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento al Grupo de Trabajo, cuya labor ha sido esencial para llevar este proyecto a buen término.

El presente procedimiento ofrece un panorama general de fácil consulta sobre el conjunto de los procedimientos oficiales e informales de prevención y solución de conflictos de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U.

Instamos a todo el personal a utilizar estos procedimientos a fin de perfeccionar su conocimiento de la forma en que se resuelven los problemas en la empresa; tanto la Dirección General como la Representación de las personas trabajadoras están a disposición del personal para responder a las preguntas que deseen formular.



- 1.1. COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. está comprometida con los más altos estándares de honestidad, honradez y transparencia y con el máximo compromiso a la hora de recibir las posibles denuncias por situaciones de violencia laboral, quejas y preocupaciones de su plantilla y otras partes interesadas. De acuerdo con este compromiso esperamos que aquellos empleados y empleadas que tengan alguna demanda o protesta sobre estos temas pongan en conocimiento de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. las mismas. Hay que puntualizar que todas las quejas, denuncias y/o preocupaciones recibidas serán tratadas con la mayor confidencialidad.
- 1.2. El presente documento asegura que el personal podrá poner en conocimiento de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. sus denuncias, quejas y/o preocupaciones sin temor a posibles represalias. Asimismo, es su intención fomentar y facilitar un procedimiento para elevar las mismas.
- 1.3. Debe enfatizarse que el presente procedimiento ha sido consensuado y elaborado fundamentalmente para asistir y ayudar a las personas que podrían conocer alguna situación problemática, de irregularidad o mala práctica dentro de la Empresa. No está diseñado para cuestionar las decisiones financieras y directamente relacionadas con el negocio tomadas por COGEN ENERGÍA ESPAÑA, S.L.U

## 2. Introducción

El presente procedimiento ha sido elaborado para ayudar a las personas trabajadoras a conocer y utilizar los procedimientos vigentes para resolver los problemas que pueden surgir en el lugar de trabajo. No ha sido concebida para reemplazar al Estatuto de los Trabajadores, los convenios colectivos u otros documentos pertinentes, los cuales deben consultarse si se desea conocer más detalladamente esos procedimientos.

El presente procedimiento está destinado a ser utilizado por todos el personal de la oficina central y las plantas. Los procedimientos oficiales también son de aplicación las partes interesadas (estudiantes realizando prácticas, proveedores, clientes, etc...)

Asimismo, el procedimiento especial acelerado en materia de acoso sexual se aplica a todos el personal de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. y a las partes interesadas.



Todos estos procedimientos han sido adoptados para ayudar a resolver los problemas que surgen en el lugar de trabajo.

### 3. Objetivos y ámbito del procedimiento.

3.1. El presente procedimiento pretende conseguir y está diseñado para:

- Facilitar a la plantilla el cauce que permita buscar fórmulas de solución o elevar sus denuncias, quejas y/o preocupaciones internamente a la figura de la persona “mediadora- conciliadora” de referencia conocido por todos y todas y a revelar información que, de buena fe, entiendan como una conducta inapropiada o una incorrección.
- Asegurar que la persona que pone en conocimiento de la empresa un acto constitutivo de denuncia, queja o irregularidad reciba una respuesta adecuada a sus preocupaciones y/o quejas y que sean conocedores de las posibles actuaciones que pudieran realizar, en el supuesto de que las mismas no hubieran sido atendidas o satisfechas.
- Crear instrumentos que garanticen que las personas denunciantes se encuentran a salvo de posibles represalias.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

---

3.2. El presente procedimiento pretende cubrir una serie actuaciones que pudieran ser perjudiciales para la armonía del lugar de trabajo; a título de ejemplo podríamos destacar las siguientes:

- Conductas que pudieran constituir un incumplimiento de la legislación vigente.
- Daño al medioambiente.
- Posible fraude y/o corrupción.
- Riesgos en materia de seguridad y salud, incluyendo aquellos riesgos relativos al personal de trabajo, clientes y proveedores.
- Acoso moral, sexual, por razón de sexo, orientación sexual, origen racial o cualquier otro tipo de discriminación ejercida sobre el personal de la empresa y, o las partes interesadas de esta.
- Intentos de ocultar cualquiera de estas conductas u otras que se pudieran considerar perjudiciales.
- Cualquier otra conducta que no se pudiera considerar ética o moral.

Si bien los procedimientos informales descritos en el presente procedimiento pueden utilizarse siempre, quedan fuera de este ámbito, a título de ejemplo:

- Reclamaciones de indemnización.
- Examen de la evaluación del trabajo de los empleados y empleadas.
- Recursos en materia de selección y contratación,
- Medidas disciplinarias,
- Clasificación de puestos.
- Terminación de contrato por servicios no satisfactorios
- Terminación de contrato por reducción del personal,
- Denegación de un aumento de sueldo
- Traslado a funciones y atribuciones correspondientes a un grado inferior.



### La importancia de establecer este procedimiento

Los procedimientos de esta naturaleza tienen por finalidad facilitar la solución de los problemas de manera justa, coherente y rápida. En toda organización es práctica corriente disponer de estos procedimientos.

### Problema en el lugar de trabajo

Un problema en el lugar de trabajo es un motivo de preocupación o una queja que un trabajador/a puede tener en relación con cualquier aspecto de su trabajo. Otros términos utilizados son «reclamación», «conflicto» o «controversia». El término «problema» implica un ámbito de aplicación más amplio y también que muchas cuestiones pueden ser de carácter interpersonal y pueden resolverse sin recurrir a procedimientos oficiales.

Los problemas podrían concernir al superior jerárquico, los colegas de trabajo, el personal que supervisa o dirige o, en un sentido más general, a la «Empresa».

- Problema en relación con su superior jerárquico. Podría tratarse de la carga de trabajo (excesiva o insuficiente), de demasiadas interferencias en el trabajo, de falta de comunicación, de falta de apoyo, de actos de intimidación o de malentendidos de diversa índole que se producen en una organización.
- Problema en relación con colegas de trabajo. Estos pueden hacer comentarios a sus espaldas, criticar su trabajo, excluirle de las discusiones relativas al trabajo o ejercer acciones de acoso.
- Problemas en relación con el personal que supervisa o dirige. Puede ocurrir que no respeten su función de dirigente o que cuestionen su autoridad de responsable de equipo.
- Problemas con relación a percibir que la Empresa no le ha tratado de manera justa o adecuada, al aplicar incorrectamente las normas laborales o de alguna otra manera.





### Definición del problema

Cualquiera que sea la cuestión, es necesario definir el problema antes de poder resolverlo. Analizar el problema puede ser difícil, pues su percepción puede verse afectada por sentimientos subjetivos. Tratemos de determinar la raíz del problema y de identificar a las partes implicadas.

Para definir el problema, se puede recurrir a la ayuda de cualquiera de las opciones contempladas en los procedimientos informales que se explican más adelante.

No conviene guardar los problemas para sí. Es normal sentirse incómodidad a la hora de discutir una situación de trabajo negativa con terceras personas. Sin embargo, cuanto más tiempo se tarda en resolver los problemas, mayor será la posibilidad de que se observen repercusiones negativas en el trabajo con el resto de la plantilla y en su propio bienestar personal.

### 4. Abordar los problemas en el lugar de trabajo

La persona trabajadora debería tratar de resolver los problemas informalmente con su superior jerárquico y/o con los colegas implicados en el problema, según corresponda. Esta forma de proceder tiene ventajas para todas las partes interesadas, sobre todo cuando existe una relación de trabajo estrecha entre colegas o entre el superior jerárquico y la persona denunciante. Esto también permite que los problemas se resuelvan de manera rápida y en el nivel en que se han originado.

Si un problema no puede resolverse por medio de la discusión con el superior jerárquico o a través del diálogo con los colegas, hay que tratar de resolver el asunto por medio de los procedimientos informales.

La persona trabajadora debería utilizar los procedimientos oficiales sólo en caso de que los procedimientos informales no hayan permitido resolver el problema planteado o que los procedimientos informales no sean apropiados para resolver el problema específico considerado.



### Procedimientos oficiales o informales

Los procedimientos de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U. prevén dos maneras de resolver un problema de manera informal.

La Empresa y la Representación de las Personas Trabajadoras coinciden en que es más conveniente utilizar el procedimiento informal de solución de conflictos antes de presentar una queja siguiendo los procedimientos oficiales. Los procedimientos informales son más rápidos, de fácil acceso, más flexibles, aplicables a todo tipo de problemas, no tienen límites de tiempo, no se levantan actas y todas las discusiones se llevan a cabo con carácter estrictamente confidencial.

La utilización de procedimientos oficiales en una etapa temprana puede conducir a agravar un conflicto menor y a transformar un problema pequeño en una situación en la que las personas implicadas adoptan posiciones inflexibles lo que provoca el deterioro de las relaciones laborales hasta el punto en que los colegas ya no son capaces de trabajar juntos.

Cualquiera sea la decisión que la persona trabajadora tome, ya sea iniciar un procedimiento oficial o un procedimiento informal, podrá suspenderlo o retirarlo en cualquier momento y por cualquier motivo.

### Opciones informales

Se puede obtener apoyo y asesoramiento de:

- Un tercero
- La persona designada como Conciliadora - Mediadora (Responsable de PRL)

### Figura del Tercero

Para resolver un problema en el lugar de trabajo, la persona trabajadora podrá recurrir a quien sea su superior jerárquico (o el de la persona(s) con quien tiene el conflicto), o al dpto de RR.HH de la empresa. Al tercero tendrá que explicarle que solicita su ayuda y asesoramiento y darle informaciones sobre el problema. El tercero puede brindar ayuda de muchas maneras. Las soluciones pueden surgir a menudo simplemente al hablar sobre un problema en un entorno confidencial y de apoyo. Esto también permite obtener una nueva perspectiva de una persona que no está directamente implicada en el problema de trabajo.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

---

### Persona Conciliadora- Mediadora

La Empresa cuenta con una persona designada como "Conciliadora – Mediadora" (Responsable de PRL). La persona trabajadora puede solicitar la asistencia de la persona "Conciliadora - Mediadora" respecto de cualquier problema relacionado con el trabajo. La persona "Conciliadora - Mediadora" es completamente independiente y trabaja con estricta neutralidad y guarda confidencialidad. Escucha activamente y analiza con diferentes opciones para la solución del problema. Si se lo solicita, la persona "Conciliadora - Mediadora" facilitará el diálogo con la parte o las partes correspondientes a fin de alcanzar una solución que sea satisfactoria para todas. La persona "Conciliadora - Mediadora" está disponible para dar apoyo continuo, incluso después de que un determinado problema se haya resuelto. También puede, llegado el caso, derivar a la persona a los servicios de apoyo pertinentes (por ejemplo, al Servicio de Prevención Ajeno) o al departamento de Recursos Humanos

La persona "Conciliadora - Mediadora" no tiene poder de decisión. Todas sus actuaciones son estrictamente confidenciales y no se llevan registros al respecto.

### La utilización del procedimiento informal

El recurso a la Persona "Conciliadora - Mediadora" o a un tercero NO constituyen diferentes etapas del procedimiento informal. No es necesario utilizar uno antes que otro. Por ejemplo, si considera que un tercero no podrá darle la ayuda necesaria, la persona trabajadora podrá pedir ayuda a la persona "Conciliadora – Mediadora".

### Recordatorio

Los procedimientos informales son completamente confidenciales y no se llevan registros al respecto. No son mecanismos destinados a evitar que se recurra a los procedimientos oficiales. Han sido diseñados para ayudar a resolver los problemas rápidamente y sin ahondar más los conflictos. Fueron acordados entre la Empresa y la representación de las personas trabajadoras para beneficio de todo el personal.



### La utilización de los procedimientos oficiales

Hemos subrayado que los procedimientos informales previstos están destinados a ayudar a resolver problemas en el lugar de trabajo con rapidez y de manera estrictamente confidencial.

Si la persona trabajadora ya ha utilizado estas formas de asistencia y considera que el problema no ha sido resuelto de manera satisfactoria, podrá tomar la decisión de recurrir a los procedimientos oficiales. La primera etapa de los procedimientos oficiales es el examen realizado por el Departamento de Recursos Humanos (RRHH).

La persona trabajadora debe dirigirse formalmente a RRHH (se puede hacer por carta o por correo electrónico) y solicitar que RRHH examine su reclamación. En esta etapa del proceso, la persona trabajadora podrá ser asistida por su representante del personal o de cualquier trabajador/a con conocimiento de los procedimientos de reclamación. RRHH debe generar una recomendación dentro de un plazo de tres meses.

Si la persona trabajadora y RRHH están de acuerdo, pueden convenir una prórroga adicional de tres meses a fin de lograr que se llegue a una solución mediante procedimientos informales.

### ¿Cómo realiza la investigación RRHH?

RRHH, en colaboración con el departamento de PRL, examinará los documentos pertinentes y las demás pruebas presentadas. Puede tener una entrevista con la persona trabajadora (y con su representante, de ser el caso), con otras personas afectadas por el problema y con terceras partes, según proceda. Esta etapa de los procedimientos formales tiene por objeto dar a la Empresa la oportunidad de examinar los hechos y explorar la posibilidad de una solución informal, de ser el caso. Si no se puede encontrar una solución informal o si no se puede dar a la reclamación una solución informal, RRHH procederá a tomar la decisión de trasladar el asunto al Comité de Referencia.

El Comité de Referencia examinará los hechos relativos a la reclamación realizada y dispondrá de facultades suficientes. Su función será la elaboración de un informe de recomendaciones que dará traslado a la Dirección General. Dicho informe sólo tiene carácter consultivo; las recomendaciones del Comité de Referencia no son vinculantes para la Dirección General.



### Acoso sexual – procedimiento especial acelerado

En el caso de reclamaciones en materia de acoso sexual se aplica un procedimiento especial acelerado a fin de garantizar la rápida y efectiva investigación de tales reclamaciones en la más estricta confidencialidad.

Reclamaciones en materia de acoso sexual:

Habida cuenta de que las reclamaciones en materia de acoso sexual deben tratarse con rapidez y eficacia, al procedimiento especial acelerado puede recurrir todo el personal, incluidos estudiantes de prácticas y otros grupos de interés (clientes, proveedores, etc...).

El acoso sexual se define como toda conducta de carácter sexual no deseada en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que la persona interesada pueda considerar razonablemente que sirve de base para una decisión que afecta el empleo o la situación profesional de dicha persona, o crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil y humillante para dicha persona.

No cabe sentirse avergonzado o intimidado por presentar una reclamación en materia de acoso sexual. La Empresa y la Representación de las Personas Trabajadoras, se han comprometido a garantizar un entorno laboral sano y seguro, exento de acoso sexual.

Si la persona trabajadora no está segura de que su problema corresponde a la definición de acoso sexual, puede utilizar cualquiera de las opciones de los procedimientos informales con el fin de examinar y aclarar la naturaleza del problema, en la más estricta confidencialidad.

El acoso sexual puede ocurrir entre quien ejerce el rol de superior jerárquico y su subordinado/a, o entre colegas de trabajo.

En caso de acoso sexual, el procedimiento está a disposición del personal de la empresa así como las partes interesadas.



En la utilización de los procedimientos oficiales, RRHH debe responder en un plazo de tres meses indicando cuáles son las medidas que se propone tomar. Si RRHH no cumple este plazo o si la persona que ha presentado la reclamación está en desacuerdo con la respuesta, el caso puede ser sometido a un procedimiento Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo en la Empresa. RRHH y PRL también puede recomendar que la reclamación sea sometida a una investigación.

Se utilizará para este procedimiento especial acelerado el definido por el Servicio de Prevención Ajeno, denominado "PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ACOSO SEXUAL Y EL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO EN LA EMPRESA".

Por recomendación del Comité de Referencia el Director General ha designado entre el personal de COGEN ENERGÍA ESPAÑA S.L.U., en colaboración con el SPA, la persona de referencia para investigar situaciones en materia de acoso sexual. La persona de referencia será la persona Responsable de PRL y su cometido es investigar el caso y llevar a cabo todas las investigaciones necesarias para determinar los hechos del caso y elaborar un informe que comprenda:

- un resumen de las alegaciones;
- las medidas adoptadas en el marco de la investigación, y
- conclusiones y sugerencias, cuando proceda.

La persona Responsable de PRL presentará un informe al Comité de Referencia en un plazo de tres meses. El Comité de Referencia dará traslado a la Dirección General sus conclusiones para la adopción de una decisión definitiva sobre el caso en un plazo de dos meses a partir de la fecha de presentación del informe.

#### 5. Vigencia del presente Protocolo

El contenido del presente procedimiento es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla a través de los medios existentes en cada centro de trabajo, siendo de fácil acceso, en cualquier momento, para todos los trabajadores.

El presente protocolo se mantendrá vigente en tanto en cuanto la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación.



Si alguien procediese a la interposición de acciones legales para la denuncia de los hechos descritos en el presente procedimiento, la interposición de alguna de ellas en cualquiera de las fases de este proceso paralizará el presente procedimiento.

#### 6. Canal de denuncias.

La ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción o Ley de protección a denunciantes, obliga a las empresas de más de 50 trabajadores a implementar un canal de denuncia anónimo abierto a cualquier organización, institución o parte interesada en la organización, con el fin de otorgar una protección adecuada frente a represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones a que se refiere el artículo 2, así como el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público.

Este canal reúne las siguientes características:

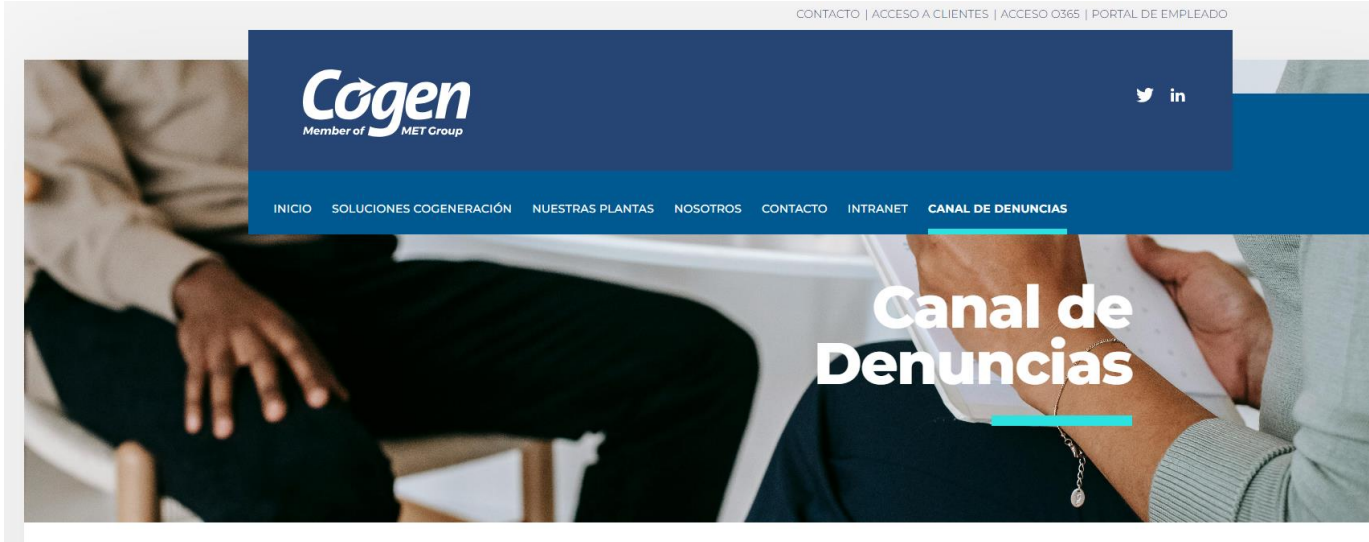
- ✓ El sistema garantiza **confidencialidad** en cuanto a la identidad de la persona que informa y de las personas que se mencionan en la comunicación. Sólo tendrán acceso a esta información las personas autorizadas.
- ✓ El canal permite que se pueda **transmitir la información** sobre las infracciones cometidas de forma fácil y rápida.
- ✓ Para garantizar la confidencialidad, la información se presentará por **escrito**.
- ✓ La empresa tiene asignado a un **gestor de denuncias** responsable del seguimiento (persona/equipo).
- ✓ En este apartado 6 se desarrolla el **procedimiento de gestión** de la información que se reciba.
- ✓ Las **denuncias se almacenarán** durante un tiempo determinado. Le ley recoge que los informantes estarán protegidos durante 2 años.
- ✓ Se entrega comprobante al denunciante y se fija las garantías para protegerle dentro de la propia entidad.
- ✓ En la empresa se **integran los distintos canales** de la información que se creen.
- ✓ Este **sistema de información es independiente** y se diferencia respecto a otros sistemas internos de información.
- ✓ El propio Sistema establece una política relativa a los **principios del Sistema interno de información** y de la defensa del informante.

¿Cómo funciona?

El enlace de acceso e instrucciones al canal de denuncias para cualquier persona, se realizará a través de la página web de Cogen Energía España.



## [Canal de Denuncias – Cogen Energía](#)



Las personas gestoras, responsables del tratamiento de esta información, serán las personas responsables de los departamentos de Recursos Humanos y de Prevención de Riesgos Laborales.

¿Cuáles son los plazos de contestación a la denuncia?

1- Plazo para la acusación de recepción:

- 7 días hábiles: Una vez presentada una denuncia, la persona o entidad encargada de recibirla (ya sea pública o privada) tiene un plazo de 7 días hábiles para acusar recibo al denunciante. Esto implica que la denuncia debe ser reconocida oficialmente, y el denunciante debe recibir confirmación de que su caso ha sido recibido y está siendo procesado.

2- Plazo para la resolución interna:

- 3 meses: Después de la acusación de recepción, la entidad tiene un plazo de 3 meses para adoptar una decisión interna sobre la denuncia. Esto incluye la investigación y la adopción de medidas, si se considera necesario. Este plazo puede extenderse en función de la complejidad de la denuncia o si se requieren investigaciones adicionales.

Prórrogas:

- En caso de que la investigación requiera más tiempo, la entidad puede extender el plazo por otros 3 meses adicionales si así lo justifica la complejidad del caso.





## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

---

¿Qué sucede si no se cumple el plazo?

La ley 2/2023 no entra en detalles sobre sanciones o consecuencias adicionales para las entidades que no cumplan con los plazos de contestación, aunque sí establece que deben responder a las denuncias dentro de los tiempos estipulados.

Si la denuncia no recibe respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley (7 días para acusar recibo y 3 meses para resolver), se considerará como si se hubieran aceptado los hechos denunciados y, en consecuencia, la entidad responsable deberá actuar, tomando las medidas correspondientes o iniciando una investigación.

Este mecanismo de **silencio administrativo positivo** busca asegurar que las denuncias sean procesadas en tiempo y forma, evitando que queden sin atención.

Fecha aprobación: 13 de enero de 2025.