



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAGUNA DE DUERO
ILMO. SR. ALCALDE**

Asunto: Canal de denuncias

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1422/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El motivo de la queja era la ausencia de un canal interno de denuncias accesible en el portal web o en la sede electrónica municipal, en los términos exigidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la Protección de las personas que informen sobre las infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Iniciada la investigación oportuna, esta Defensoría solicitó información al Ayuntamiento en relación con la cuestión planteada.

En el informe, emitido el 17 de noviembre de 2025, se hacía constar que se había implementado un canal interno de denuncias al que se accedía en la sede electrónica, en la dirección <https://sede.lagunadeduero.org>.

También se informó que se había dictado una Instrucción sobre el sistema interno de información del Ayuntamiento de Laguna que designaba un órgano colegiado como responsable del sistema y detallaba el procedimiento de gestión de denuncias, desde su recepción anónima o identificada hasta la investigación y resolución, garantizando la confidencialidad y protección del informante.

En relación con el funcionamiento del sistema, indicó que el registro de actuaciones del expediente mostraba una actividad constante desde finales del año 2023, si bien el análisis de estas actuaciones revelaba un uso indebido recurrente, de forma que una mayoría de las comunicaciones recibidas en el canal de denuncias eran clasificadas como queja, sugerencia o aviso de carácter general, dado que no correspondían al objeto de la Ley 2/2023.

En respuesta a estas comunicaciones, el Ayuntamiento emitía una contestación estandarizada firmada por el Alcalde, que indicaba la vía correcta de presentación de este otro tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias, que debían presentarse a través de la



página web: “-www.lagunadeduero.org -Sede Electrónica -Información, quejas y sugerencias -Catálogo de trámites -32004 Sede, avisos, quejas y denuncias”.

Asimismo el informe hace referencia al procedimiento de gestión de informaciones, detallado en la Instrucción sobre el sistema interno de información (artículo 3.3), que establece claramente la vía de acceso: *“Las denuncias deberán presentarse a través del Canal Interno de Información ubicado en la sede electrónica del Ayuntamiento de Laguna de Duero, en la siguiente dirección: <https://sede.lagunadeduero.org>”*.

De la información enviada se desprende que el Ayuntamiento ha formalizado un canal interno de denuncias y ha aprobado el procedimiento de gestión con arreglo a las previsiones del Capítulo 1 del Título II de 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.

No obstante, con el fin de mejorar la información que facilita sobre la existencia del canal y aclarar su funcionamiento a las personas informantes, parece oportuno hacer referencia a las previsiones que contiene el artículo 25 de la Ley 2/2023, sobre la información que los sujetos obligados a implantarlos –entre ellos, las entidades que integran la Administración local- han de facilitar en la web.

De conformidad con el precepto citado, la información sobre el uso del canal interno y sobre los principios del procedimiento de gestión ha de facilitarse de forma clara y fácilmente accesible y, en caso de contar con una página web, dicha información deberá constar en la página de inicio, en una sección separada y fácilmente identificable.

En este caso la información que proporciona el Ayuntamiento sobre el uso del canal interno se facilita una vez que se accede a la sede electrónica desde la página web del Ayuntamiento, pero no aparece de forma separada en la página de inicio del portal web, por lo que sería conveniente ajustar esa información a las condiciones exigidas en la Ley 2/2023.

También podría ser útil seguir las indicaciones incluidas en la Recomendación 2/2026 de la Autoridad Independiente de Protección del Informante para el diseño e implementación de un Sistema Interno de Información en la Administración Local, que incluye en el apartado II.3 las características mínimas de diseño del canal interno de información, así:

“Sería aconsejable que las Entidades locales proporcionasen en su página web información adecuada de forma clara y fácilmente accesible, sobre el uso del canal, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión. Dicha información



constaría en la página de inicio, en una sección separada y fácilmente visible y diferenciada respecto del buzón de quejas y sugerencias”.

En virtud de lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Se sugiere a ese Ayuntamiento que se revise la ubicación y diseño de la información que proporciona en la página web sobre el canal interno de denuncias, con el fin de cumplir todas las exigencias previstas en 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 es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).