

Principios esenciales del procedimiento de gestión del sistema de información de Gestión Común

PRINCIPIOS DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

1. Principios generales
2. Principios de funcionamiento

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INFORMANTES

1. Derechos y garantías de las personas informantes
2. Obligaciones de las personas informantes

DEFENSA DE LAS PERSONAS INFORMANTES

1. Condiciones de protección
2. Prohibición de represalias
3. Medidas de apoyo
4. Medidas de protección frente a represalias
5. Medidas para la protección de las personas afectadas
6. Autoridades competentes (canales externos de información)

OFICINA

Coso 42, Planta 3
50004 - Zaragoza

GC STORE

Coso 63, Planta calle
50001 - Zaragoza

PRINCIPIOS DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

1. Principios generales

El proceso de gestión de denuncias se basa en los siguientes principios:

- a) **Legalidad:** ninguna persona puede ser condenada o sancionada por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, o infracción del derecho de la Unión Europea según la legislación vigente en aquel el momento de producirse.
- b) **Confidencialidad:** se garantizará la protección del honor, la intimidad y los datos personales.
- c) **Presunción de inocencia e igualdad:** todas las partes dispondrán de los mismos medios de investigación y defensa.
- d) **Objetividad, autonomía e independencia del procedimiento:** en todo caso se garantizará la investigación rigurosa de los hechos sin injerencias de ningún tipo por parte de otros órganos, departamentos o equipos de la Entidad.

Y cuenta con las siguientes garantías:

- **Contradicción:** se garantiza que la persona o colectivo objeto de denuncia será oído, podrá realizar alegaciones y aportar las pruebas que en su defensa estime oportunas.
- **Respeto y Dignidad:** aquellas personas que utilicen el canal de información serán tratadas con el máximo respeto y dignidad, velándose a su vez, en todo momento, por los derechos fundamentales de aquellas personas involucradas en los potenciales incumplimientos informados.
- **Exhaustividad:** La información recibida sobre potenciales incumplimientos o irregularidades será investigada detalladamente para determinar la veracidad de la situación declarada.
- **Motivación:** Cualquier decisión se adoptará de forma razonada, fundamentada, y será proporcionada a las circunstancias y contexto de los hechos.

2. Principios de funcionamiento

- Las personas informantes podrán elegir entre presentar una comunicación completamente anónima o comunicar sus datos identificativos.
- En todas las comunicaciones enviadas se garantiza la total confidencialidad en la gestión del Canal Interno de Información. Esta garantía de confidencialidad está condicionada a la necesidad de cesión de los datos a requerimiento de los juzgados y de los tribunales en ejercicio de su función jurisdiccional, o de la fiscalía en ejercicio de las facultades de investigación.
- Las personas que presenten comunicaciones a través del Canal Interno de Información podrán mantener un diálogo colaborativo con las personas encargadas de la gestión de las mismas. El Canal incorpora mecanismos de interacción con los informantes anónimos que están orientados a garantizar dicho diálogo colaborativo.
- A cada comunicación presentada, el Canal asigna un código a través del cual la persona informante, anónima o no, puede acceder al Sistema, ver el estado de la denuncia e interactuar con las personas encargadas de la gestión.
- Las comunicaciones dan lugar a un expediente que se inicia con un análisis previo de la verosimilitud de los hechos comunicados.
- Todas las comunicaciones que se presenten serán tramitadas, salvo aquellas que incurran en falsedad evidente, en cuyo caso podrán ser objeto de procedimiento sancionador.
- Se investigarán, tras la comprobación de su verosimilitud, aquellas comunicaciones que contengan una descripción suficiente que permita identificar el hecho o la conducta y que estén dentro del ámbito de actuación de la compañía.
- No se investigarán actuaciones fundamentadas únicamente en opiniones.
- Se garantizará la protección como informante, para que, en el caso de que llegue a ser identificada la persona, se cumpla con lo previsto por la legislación nacional y europea.
- No se dará a conocer la identidad de la persona comunicante, quien será siempre protegida de cualquier represalia que, con motivo de su comunicación, pudiera dirigirse contra ella, salvo en aquellos supuestos en que haya actuado de mala fe. De igual modo, el hecho de denunciar no exime de responsabilidad a la persona informante por la participación que la propia persona informante hubiese tenido en los hechos denunciados, salvo lo que disponga la normativa laboral, administrativa o penal.

OFICINA

Coso 42, Planta 3
50004 - Zaragoza

GC STORE

Coso 63, Planta calle
50001 - Zaragoza

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INFORMANTES

Se considera persona informante, a estos efectos, cualquier persona física que comunique hechos que pueden dar lugar a la exigencia de responsabilidades legales.

1. Derechos y garantías de las personas informantes

Las personas informantes ostentarán los siguientes derechos y garantías en sus actuaciones a través del Canal Interno de Información, de acuerdo con la legislación vigente aplicable:

- Decidir si desea formular la comunicación de forma anónima o no anónima; en este segundo caso se garantizará la reserva de identidad del informante, de modo que esta no sea revelada a terceras personas.
- Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- En el caso de presentación de la comunicación de forma verbal, se ofrecerá a la persona informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.
- Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir comunicaciones relacionadas con la investigación.
- Renunciar a recibir comunicaciones.
- Conocer el estado de la tramitación de su comunicación y los resultados de la investigación.
- Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales, lo que incluye poder ejercer los derechos que le confiere la legislación en este materia.
- Protección en el transcurso de la investigación, de modo que no se puedan derivar consecuencias lesivas para su esfera personal o profesional.
- Prohibición de represalias.

En cuanto a los derechos las personas afectadas por la comunicación presentada, es preciso señalar los siguientes:

- Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor.
- Derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

2. Obligaciones de las personas informantes

- Las personas que hagan uso del Canal Interno de Información deben tener indicios razonables o suficientes sobre la certeza de la información que comuniquen, no pudiendo formularse comunicaciones genéricas, de mala fe o con abuso de derecho.
- Las personas informantes están obligadas a describir de la manera más detallada posible los hechos o conductas que comuniquen y deben proporcionar toda la documentación disponible sobre la situación descrita o indicios objetivos para obtener las pruebas.
- La persona informante se hace responsable de la conservación, con las debidas precauciones de seguridad, del código que identifica su comunicación y de su uso a los solos efectos de consultar el estado de tramitación de la comunicación y de adicionar información relevante.
- La persona que comunique hechos que vulneren el principio de buena fe o con abuso de derecho puede incurrir en responsabilidad civil, penal o administrativa.
- Queda prohibido formular comunicaciones con una finalidad diferente de la prevista por el Canal o que vulneren los derechos fundamentales al honor, la imagen y la intimidad personal y familiar de terceras personas o que sean contrarias a la dignidad de la persona.

OFICINA

Coso 42, Planta 3
50004 - Zaragoza

GC STORE

Coso 63, Planta calle
50001 - Zaragoza

DEFENSA DE LAS PERSONAS INFORMANTES

Las personas que remitan sus comunicaciones a través de este Canal se encuentran amparados por las medidas protección al informante establecidas en el Título VII de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a la que harán referencia los apartados siguientes.

1. Condiciones de protección

Las personas que informen de cualquier infracción prevista en este Canal tendrán derecho a protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- Tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la presentación de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito del Canal.
- La comunicación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas a través del Canal.

Quedan expresamente excluidos de la protección prevista en la mencionada ley aquellas personas que comuniquen:

- Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente a la persona informante y a las personas a las que se refiera la comunicación.
- Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito material del Canal.

Las personas que hayan comunicado de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en la ley, tendrán derecho a la protección que la misma contiene.

2. Prohibición de represalias

- Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación y cumplan con las condiciones de protección del punto anterior de estos principios.
- Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informante, o por haber realizado una revelación pública.

3. Medidas de apoyo

Las personas que revelen infracciones a través del Canal Interno de Información, y cumplan con las condiciones de protección accederán a las medidas de apoyo siguientes:

- Información y asesoramiento completos e independientes, que sean fácilmente accesibles para el público y gratuitos, sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
- Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida la certificación de que pueden acogerse a protección al amparo de la presente ley.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la normativa comunitaria.
- Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si así lo decidiese la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.

OFICINA

Coso 42, Planta 3
50004 - Zaragoza

GC STORE

Coso 63, Planta calle
50001 - Zaragoza

4. Medidas de protección frente a represalias

- No se considerará que las personas que comuniquen información sobre las acciones u omisiones recogidas en esta ley hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública de dicha información era necesaria para revelar una acción u omisión en virtud de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Esta medida no afectará a las responsabilidades de carácter penal. Lo previsto en el párrafo anterior se extiende a la comunicación de informaciones realizadas por los representantes de las personas trabajadoras, aunque se encuentren sometidas a obligaciones legales de sigilo o de no revelar información reservada. Todo ello sin perjuicio de las normas específicas de protección aplicables conforme a la normativa laboral.
- Las personas informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.
- Cualquier otra posible responsabilidad de las personas informantes derivada de actos u omisiones que no estén relacionados con la comunicación o que no sean necesarios para revelar una infracción en virtud de esta ley será exigible conforme a la normativa aplicable.
- En los procedimientos ante un órgano jurisdiccional u otra autoridad relativos a los perjuicios sufridos por las personas informantes, una vez que la persona informante haya demostrado razonablemente que ha comunicado de conformidad con esta ley y que ha sufrido un perjuicio, se presumirá que el perjuicio se produjo como represalia por informar. En tales casos, corresponderá a la persona que haya tomado la medida perjudicial probar que esa medida se basó en motivos debidamente justificados no vinculados a la comunicación.
- En los procesos judiciales, incluidos los relativos a difamación, violación de derechos de autor, vulneración de secreto, infracción de las normas de protección de datos, revelación de secretos empresariales, o a solicitudes de indemnización basadas en el derecho laboral o estatutario, las personas informantes no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo como consecuencia de comunicaciones protegidas por la misma. Dichas personas tendrán derecho a alegar en su descargo y en el marco de los referidos procesos judiciales, el haber comunicado o haber hecho una revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación era necesaria para poner de manifiesto una infracción en virtud de esta ley.

5. Medidas para la protección de las personas afectadas

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en esta ley, así como a la misma protección establecida para las personas informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

6. Autoridades competentes

Las medidas de apoyo anteriores serán prestadas por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., cuando se trate de infracciones cometidas en el ámbito del sector privado y en el sector público estatal, y, en su caso, por los órganos competentes de las comunidades autónomas, respecto de las infracciones en el ámbito del sector público autonómico y local del territorio de la respectiva comunidad autónoma, así como las infracciones en el ámbito del sector privado, cuando el incumplimiento comunicado se circunscriba al ámbito territorial de la correspondiente comunidad autónoma.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de las medidas de apoyo y asistencia específicas que puedan articularse por la propia compañía.

Las medidas de protección recogidas en la Ley 2/2023 de 20 de febrero, se extenderán a las comunicaciones que hubieran tenido lugar desde la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

OFICINA

Coso 42, Planta 3
50004 - Zaragoza

GC STORE

Coso 63, Planta calle
50001 - Zaragoza