

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN



## INTRODUCCIÓN

Un Canal Interno de Información es una herramienta cuyo objeto es ser una vía de comunicación a través de la cual empleados, colaboradores, proveedores, etc. podrán enviar comunicaciones o informar sobre riesgos o sospechas de conductas irregulares e incumplimientos normativos.

De esta forma, el órgano responsable las investigará y, en su caso, adoptará las medidas preventivas, correctivas o sancionadoras oportunas.

Por eso, para mejorar la comunicación y gestión Montepio de Conductors Sant Cristòfol de Girona i Província, Mutualitat de Previsió Social a Prima Fixa (en adelante MONTEPIO GIRONA), así como facilitar y terminar la comunicación de irregularidades, disponemos del Canal Interno de Información Centinela, puesto al servicio de todas las personas trabajadoras en MONTEPIO GIRONA y terceros relacionados con la empresa, a través del cual es posible informar de cualquier negligencia profesional y conducta ilícita y/o irregular contraria a la ética que se produzca en el puesto de trabajo.

El objetivo final que se persigue es fomentar una cultura de transparencia, confianza, integridad y rendición de cuentas. En definitiva, la realización de la actividad de MONTEPIO GIRONA en un entorno ético y de respeto a la normativa externa e interna.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

De acuerdo con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra corrupción, podrán hacer uso de esta herramienta las siguientes personas:

- Personal de LA MUTUALIDAD.
- Personal externo como consultores, proveedores, autónomos, becarios, etc.
- Personas jurídicas con las que la organización ha establecido o planea establecer alguna relación de negocios, incluidos clientes, consumidores, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios, inversores, socios de empresas conjuntas, socios de consorcios, proveedores de subcontratación, alianzas empresariales, etc.
- Representantes sindicales.
- Cualquier otra persona que haya ejercido o vaya a desempeñar cualquiera de los cargos establecidos en este apartado.

## GESTIÓN DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

Se establece un Canal interno para comunicar hechos o revelar las informaciones correspondientes a conductas irregulares que pudieran producirse en el seno de MONTEPIO GIRONA. Este canal se encuentra disponible en la página web de la mutualidad:

[www.montepiogirona.com](http://www.montepiogirona.com)

El Canal será accesible, visible y seguro, proporcionando así confianza a la persona que quisiera utilizarlo para revelar alguna conducta irregular.

La persona Responsable del Sistema interno de información será la encargada de la gestión del Canal Interno de Información de MONTEPIO GIRONA.

Con carácter anual se elaborará un informe de seguimiento de la actividad del Canal Interno de Información, que

recogerá un resumen de los hechos sobre los que versa la información que se hubiera recibido, que resumirá la actividad del Canal en el ejercicio. La información contenida en estos informes no contendrá información sobre la identidad de las partes que hayan intervenido en las denuncias o revelaciones de irregularidades.

La información recibida en el Canal se evaluará teniendo en cuenta determinados aspectos o factores que contribuyan a determinar la gravedad del asunto comunicado.

En base a ello, se propondrá el tratamiento para realizar la investigación de los hechos, que respetará en todo momento la imparcialidad con todas las partes implicadas, tales como la unidad de negocio o departamento, al informante y el honor de las personas implicadas en el hecho sobre el que se informa. En esta fase se contará con los recursos adecuados, incluyéndose a tal efecto, expertos en la materia de que se trate.

La gestión finalizará, ya se haya detectado o no alguna irregularidad, con una conclusión en la que podrá establecer o no la necesidad de adoptar alguna acción que dé respuesta al hecho comunicado.

La gestión del canal puede ser externalizada.

## **CONDUCTAS QUE SE PUEDEN COMUNICAR EN EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN**

Por estar alineados con la Ley 2/2023, a continuación, recogemos un listado de conductas sobre las que se puede comunicar un hecho a través del Canal Interno de Información. Infracciones relacionadas con:

- La contratación pública
- Servicios, productos y mercados financieros
- Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo
- Seguridad y conformidad de los productos comercializados
- Seguridad del transporte
- La protección del medio ambiente
- La protección frente a radiaciones y seguridad nuclear
- La seguridad de los alimentos y los piensos, la sanidad animal y bienestar de los animales
- La salud pública
- La protección de los consumidores
- La protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información
- Los intereses financieros de la Unión y mercado interior
- La corrupción pública o privada
- El acoso laboral o sexual
- Acoso Laboral
- Acoso Sexual
- Acoso por razón de sexo
- Ciberacoso
- La propiedad industrial o intelectual
- La libre competencia
- Subvenciones, Hacienda Pública o Seguridad Social
- La integridad moral o los Derechos Humanos
- Cohecho
- Tráfico de influencias
- Conflictos de intereses
- Prevención de riesgos laborales
- Otras infracciones penales
- Otras infracciones administrativas graves o muy graves

Conviene tener en cuenta que las irregularidades o el daño resultante de las conductas objeto de comunicación pueden haber ocurrido en un momento anterior, estar sucediendo en la actualidad o pasar en el futuro.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para garantizar la confidencialidad y seguridad de los hechos informados, la gestión se realizará a través de la página web de la mutualidad:

[www.montepiogirona.com](http://www.montepiogirona.com)

### REQUISITOS DE LOS HECHOS INFORMADOS A TRAVÉS DEL CANAL

La información que se registra a través del Canal Interno deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

1. En caso de que no sea anónima, deberá incluir nombre y apellidos del informante y datos de contacto (correo electrónico y/o teléfono).
2. Identificación del responsable de la irregularidad: datos de identificación, puesto que ocupa en la empresa, si existen varios departamentos o personas implicadas.
3. Conducta o irregularidad sobre la que se informa: descripción de las circunstancias de la irregularidad, dando respuesta a cuestiones como en qué consiste, cuándo ocurrió, etc.

En caso de que fuera posible, deberán adjuntarse documentos o evidencias de los hechos registrados, especialmente cuando es anónima.

### PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL INFORMANTE

El procedimiento de actuación se regirá por los siguientes principios y garantías, que tendrán que ser observados en todo momento:

- Garantía de confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad y circunstancias personales de las partes.
- Prioridad y tramitación urgente.
- Investigación exhaustiva de los hechos y su resolución.
- Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas, en su caso, las de carácter disciplinario.
- Indemnidad frente a represalias.
- Garantía de que la persona informante pueda seguir en su puesto de trabajo en las mismas condiciones, si ésta es su voluntad.

Por su parte, el informante tiene como deber actuar de buena fe e informar sobre la base de hechos ciertos que conozca.

### DERECHOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE VERSA LA INFORMACIÓN

a.- Derecho que se le comunique en el menor tiempo posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una información interna presentada contra él/ella o contra su actuación a través del Canal.

Dicha comunicación tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Los hechos informados
- Los derechos que le asisten
- El procedimiento de trámite

b.- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del informante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.

c.- Presunción de Inocencia. Podrá aportar la documentación e información que considere necesaria para acreditar su inocencia.

### FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA INFORMACIÓN PRESENTADA A TRAVÉS DEL CANAL

Derecho a que se le informe de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia, en su caso.

#### FASE DE COMUNICACIÓN

Se ha habilitado un enlace a la página web de LA MUTUALIDAD para acceder al Formulario del Canal Interno de Información. La información recibida en este Canal será gestionada de forma unipersonal por el responsable del

Canal.

La información recogida en este formulario incluye las siguientes referencias:

- a. Relación del informante con la organización
- b. Tipología de conducta a comunicar
- c. Si la comunicación no es anónima: Nombre y apellidos del informante y datos de contacto (correo electrónico, teléfono).
- d. Descripción de la infracción, donde deberán describirse de forma concreta y precisa los hechos, la entidad o área afectada, la fecha o período de comisión y los posibles sujetos responsables. Asimismo, el informante podrá acompañar las evidencias de que disponga.

Todas las solicitudes o comunicaciones se tratarán de forma confidencial.

Se garantizará la seguridad del Canal Interno de Información y el correcto registro de las comunicaciones recibidas.

## **FASE DE ANÁLISIS**

### **i.Recepción y Admisión de las comunicaciones**

El gestor del Canal Interno de Información dispone de siete días naturales, desde que se recibe y registra la información, para notificar la recepción a través de la dirección de correo electrónico facilitada como dato de contacto. En caso de que la comunicación fuera anónima, el seguimiento se hará a través del enlace generado al efecto.

A continuación, se establece un plazo máximo de cinco días naturales desde la recepción de la comunicación para su análisis a fin de determinar si es admitida para su tramitación y gestión.

Causas por no admitir un hecho informado en el Canal:

- Cuando el contenido de la información no sea constitutivo de una infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito material de aplicación de la Ley 2/2023, ni sea contrario a los principios y valores definidos en el Código Ético de MONTEPIO GIRONA.
- Los hechos informados son manifiestamente infundados, o no están debidamente acreditados, o no tienen toda verosimilitud.
- Se describen los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta. En este caso, antes de inadmitir una información por esta causa, el responsable del Canal Interno de Información comunicará al informante las deficiencias de su registro y le otorgará un plazo de 5 días naturales para que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a los que se refiera.

Si no se subsanan estas deficiencias en dicho plazo, se procederá a la inadmisión definitiva.

En todo supuesto de inadmisión, se informará al informante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada de la decisión de inadmisión. En cualquier caso, se permitirá:

- O bien que el informante acepte la inadmisión o que no conteste, en cuyo caso se archiva la denuncia.
- O que el informante no acepte y presente alegaciones a través del Canal.

A modo de facilitar el análisis de las informaciones recibidas a través del Canal Interno, se establecen los siguientes aspectos a tener en cuenta para considerar su importancia:

- Número de personas o Departamentos afectados
- Cuantía asociada al hecho informado
- Impacto para la continuidad del negocio
- Daño a la imagen y reputación de la Organización
- Incumplimiento de la legislación
- Posible responsabilidad penal derivada del hecho informado

### **ii. Apertura del expediente**

Si después del análisis de los hechos contenidos en la comunicación, el Responsable del Canal Interno considera que concurren indicios razonables de la existencia de infracciones, acordará la apertura de expediente y el inicio de la correspondiente investigación interna.

Es conveniente valorar en este momento, si de forma paralela, deben adoptarse medidas adicionales urgentes para no poner en riesgo el desarrollo de la investigación, o bien para proteger al interesado.

## **FASE DE INVESTIGACIÓN**

### **i. Investigación interna de la comunicación**

En esta fase el Responsable del Canal o los terceros específicamente designados para colaborar en la investigación, podrán recabar la información y documentación que consideren oportunas con el objetivo de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios comunicados.

Se establece un plazo máximo para la realización de la investigación de tres meses desde la admisión de la información registrada en el Canal. Este plazo podrá ser prorrogado por otro de igual duración en aquellos casos en que los hechos investigados sean complejos, o se exija de especiales conocimientos técnicos, contables o informáticos, así como en los casos de acumulación de hechos informados a través del Canal.

El Responsable del Canal Interno o los terceros específicamente designados realizará un informe sobre el contenido del hecho comunicado en el que se recogerán las siguientes conclusiones:

- Infracciones detectadas
- Posibles responsables
- Riesgos definidos
- Controles establecidos
- Cuantificación de pérdida
- Planes de acción
- Alegaciones de la/s persona/s implicada/s, a quien se le otorgará un plazo razonable y suficiente, y no inferior a 10 días hábiles, para que pueda realizar alegaciones y aportar las evidencias que entienda oportunas.

El informe deberá ir referenciado a las pruebas o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas.

### **ii. Información y trámite de audiència**

Las personas sobre las que versa la información deben ser informadas, siempre que el procedimiento lo permita y no obstaculice la correcta investigación de los hechos comunicados.

Mediante este trámite de audiencia se garantizará el derecho del informante y de la persona implicada a plantear por escrito los argumentos, alegaciones y pruebas.

## **FASE DE RESOLUCIÓN**

### **i. Conclusiones y propuesta de resolución de la investigación**

En base a las conclusiones alcanzadas durante la investigación interna deberá elaborarse un informe y proponer la resolución del expediente con el contenido mínimo siguiente:

- Breve descripción de la investigación
- Hechos probados por la investigación
- Conclusiones, que podrán comprender, según el caso:
  - la declaración de la existencia del incumplimiento, en cuyo caso, la propuesta de medidas a adoptar, o
  - el archivo del caso, en el supuesto de que se concluya que no ha existido ningún incumplimiento.
- Garantías adicionales, tales como indicar a qué personas o responsables del Departamento se propone comunicar el contenido de la resolución.

### **ii. Resolución de la investigación**

Corresponderá al órgano designado, y se comunicará a los interesados afectados y aquellas personas o responsables de Departamentos que deban ejecutar la resolución.

El responsable del Canal o los terceros específicamente designados realizarán el informe de las conclusiones de la investigación, informando a los departamentos de MONTEPIO GIRONA relacionados con los hechos (responsable del área afectada) ya la dirección de RRHH, con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado.

En caso de no existir indicios de infracción se registrarán los argumentos que avalen esta resolución y se comunicará al informante, que podrá presentar alegaciones a través del Canal Interno de Información. En caso de no hacerlo o

no contestar, se dará por finalizado el proceso.

En caso de que existan indicios de infracción susceptible de ser constitutiva de delito, el Responsable del Canal podrá, a su criterio, no informar al responsable correspondiente, o directamente elevar este informe a la comisión de Ética, Presidencia y/o Junta Directiva de MONTEPIO GIRONA. Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto previsto en este párrafo, se remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato. En caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

Se comunicará por escrito mediante correo electrónico el resultado de la investigación a la persona informante, así como a las personas implicadas en los hechos.

### iii. Conservación, custodia y archivo de la información

El Responsable del Canal Interno de Información mantendrá un libro registro actualizado de todas las informaciones recibidas, así como de las investigaciones internas realizadas y de las medidas adoptadas. Sólo el Responsable del Sistema y, en su caso, el tercero autorizado podrá tener acceso a dicho libro registro.

El libro registro se mantendrá actualizado en todo momento, conteniendo, al menos, los siguientes datos:

- Fecha de recepción de la información.
- Medio a través del cual se ha recibido la información.
- Datos de la persona implicada y del informante, en su caso.
- Resumen de la naturaleza del hecho informado y de los hechos sobre los que se aprecie una infracción.
- Fechas de información a la persona implicada y al informante.
- Documentación utilizada en la investigación de la información registrada en el Canal Interno.
- Estado de la investigación.

Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios y pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de TRES (3) meses desde que se registre la información, salvo que la investigación siga en curso. En ningún caso, se podrán conservar estos datos personales por un período superior a DIEZ (10) años desde el momento en que se produjo el registro/recepción de la información.

Los datos personales que no sean necesarios para la comprobación e investigación de los hechos sobre los que versa la información serán suprimidos de forma inmediata, en caso de que haya sido recopilados. Lo anterior rige sin perjuicio de que la autoridad competente acuerde su conservación.

## EVALUACIÓN

Se elaborará, durante el primer trimestre de cada año, un informe de evaluación del Sistema Interno de Información, con los datos registrados del ejercicio (enero-diciembre): número de comunicaciones recibidas, su contenido, acciones realizadas, tiempo de resolución. En este informe se omitirá la identidad de los informantes, de las personas implicadas en los hechos, así como de los intervinientes en el procedimiento de cada expediente. Se considerará cómo utilizarlo para el aprendizaje organizacional: mejoras en controles, políticas, procedimientos, etc.

## PLAZOS

### FASE DE COMUNICACIÓN

Acuso de recepción	siete días -naturales desde la comunicación
--------------------	---

### FASE DE ANÁLISIS, INVESTIGACIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

Análisis, investigación, resolución y notificación	tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.
--	---