

CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

Octubre 2023



Aprobado por la Junta Directiva

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
PREÁMBULO	3
MARCO NORMATIVO	4
DISPONIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD	5
Disponibilidad.....	5
Responsabilidad.....	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS.....	7
Autoridad e Independencia	7
Confidencialidad.....	7
Anonimidad y no rastreabilidad.....	7
Reserva de la identidad del informante.....	8
Prohibición de represalias y protección al informante.....	8
Derechos del denunciado y de las personas afectadas	8
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN.....	9
Recepción de la denuncia.....	9
Admisión a trámite.....	10
Recopilación de información.....	10
Comunicación de la resolución	11
Archivo del proceso	11

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	12
ANEXO I: DERECHOS Y DEBERES DEL INFORMANTE Y/O DENUNCIADOS.....	13
ANEXO II: CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES	15
Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.)	15
ANEXO III: DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD	16

PREÁMBULO

El Canal interno de información es un medio de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca para facilitar la comunicación ágil y confidencial de irregularidades que puedan suponer incumplimientos normativos.

La Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca pone a disposición este Canal como parte del Sistema interno de información y es esencial para el cumplimiento del Código Ético en general y de la normativa interna en particular y, por tanto, es parte activa en nuestra mejora continua.

MARCO NORMATIVO

La colaboración ciudadana resulta indispensable para la eficacia del Derecho.

Dicha colaboración ciudadana, se contempla en nuestro ordenamiento como un deber de todo ciudadano cuando presencie la comisión de un delito, con el fin de impulsar la investigación sobre actuaciones contrarias a la normativa urbanística, sobre actividades que puedan perjudicar el medioambiente o para evitar daños en el patrimonio histórico-artístico entre otros.

El ordenamiento jurídico debe proteger a la ciudadanía cuando muestra una conducta valiente de clara utilidad pública, asentando en la sociedad la conciencia de que debe perseguirse a quienes quebrantan la ley y que no deben consentirse ni silenciarse los incumplimientos.

En este contexto se publica 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**, cuya principal finalidad es proteger a los ciudadanos que informan sobre vulneraciones del ordenamiento jurídico en el marco de una relación profesional.

Con la aprobación de esta ley se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.

La finalidad de la norma es la de proteger a las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en la misma.

DISPONIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD

Disponibilidad

El sistema está disponible las 24 horas del día los 365 días del año, desde cualquier dispositivo, a través de las siguientes vías de acceso:

Correo electrónico: asociacion@hosteleriahuesca.com

Correo postal: Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca

Plaza Luis López Allué, 3 1º dcha

22001 Huesca

El informante tiene derecho a indicar un correo electrónico, domicilio o lugar seguro a efectos de recibir notificaciones, teniendo igualmente derecho a renunciar a recibir notificaciones.

A solicitud del interesado, la información también pueden presentarse mediante reunión presencial, debiendo para ello dirigir la petición a través de alguna de las vías de comunicación mencionadas anteriormente.

Responsabilidad

El responsable del Sistema de información será:

Pablo Villacampa, gerente de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca

El responsable de este canal tiene igualmente la condición de responsable del tratamiento de los datos personales.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La ley protege a las personas físicas que informen, a través de alguno de los procedimientos previstos en ella de cualesquiera acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

En todo caso, de acuerdo a la ley 2/2023 se entenderán comprendidas todas aquellas **infracciones penales o administrativas graves o muy graves** que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Además de a las personas físicas o jurídicas que estén directamente relacionadas con la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca, este canal interno de información será aplicable igualmente a:

- a) personas físicas que, en el marco de las actividades de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca asistan al informante en el proceso,
- b) personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante, y
- c) personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.

Para el ejercicio de este derecho se establecerá un sistema interno de información denominado "canal interno de información" que garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollan en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS

Los principios que regirán este canal de información serán coincidentes con los establecidos en el código ético y de buen gobierno de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca, destacando por su relevancia los siguientes:

Autoridad e Independencia

La gestión del Canal corresponde al Gerente de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca.

En el cumplimiento de las gestiones necesarias asociadas a la gestión y tramitación de las posibles denuncias, el responsable ostentará la debida autoridad e independencia para la toma de decisiones durante el proceso, que solo deberán ser ratificadas por la alta dirección de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca cuando afecten económicamente a la entidad o afecten de forma importante a la organización del trabajo.

Confidencialidad

El deber de confidencialidad se configura como un principio rector que guía la actuación de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca en la gestión de la información.

El acceso a la información se encuentra restringido a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las denuncias.

Anonimidad y no rastreabilidad

El informante puede ser tanto nominativo, es decir, con identificación del mismo, como anónimo. En la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca mantenemos un firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el informante.

Queda prohibido el rastreo y trazabilidad de las informaciones anónimas. La vulneración de este extremo conllevará la adopción de medidas disciplinarias.

Reserva de la identidad del informante

En caso de informaciones nominativas, la identidad del informante no es revelada, en ningún caso, al denunciado, y solo se revela a las otras áreas involucradas en la gestión cuando este dato resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación de los hechos/conductas.

La revelación de la identidad del informante requiere, en todo caso, consentimiento previo del mismo.

La revelación de la identidad del informante fuera del supuesto permitido o la realización de pesquisas dirigidas a conocer datos de denuncias presentadas, con independencia del cargo y funciones, supondrá la imposición de las medidas disciplinarias oportunas, caso de corresponder.

Prohibición de represalias y protección al informante

En la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca rechazamos y no toleramos ningún tipo de represalias, en cualquiera de sus formas, contra las personas que presenten una información o denuncia, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado.

Para garantizar el cumplimiento de este principio, se adoptarán las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del informante.

En el supuesto de que se dieran circunstancias que así lo aconsejaran, se adoptarán las medidas mitigadoras tendentes a aislar y/o trasladar al informante de su lugar de trabajo.

Derechos del denunciado y de las personas afectadas

El denunciado y las personas que puedan verse afectadas por una investigación interna tienen el derecho a tener conocimiento de las acciones u omisiones que se le atribuyen, en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Durante todo el proceso primarán el respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas así como la confidencialidad de la información y el derecho al anonimato.

Recepción de la denuncia

Las denuncias podrán ser recibidas por correo postal o por correo electrónico al correo asociacion@hosteleriahuesca.com

En el plazo máximo de 48 horas laborales, se dará respuesta al informante salvo que así lo haya manifestado él mismo de manera fehaciente, acusando recibo del mismo, otorgándole un número de registro e informando a la persona que haya efectuado la comunicación tanto de sus derechos y deberes incluidas las consecuencias de la realización de denuncias falsas (ver anexo I) como información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea (ver anexo II).

Todos los registros se recogerán en el correspondiente libro-registro electrónico de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Se hará especial hincapié en los derechos relativos a la confidencialidad y a la no existencia de represalias.

De forma paralela se informará a secretaría general de la existencia de la información o denuncia recibida, indicando exclusivamente la materia sobre la que versa la misma.

Si lo que se recibe es una solicitud de reunión presencial, se realizarán los trámites necesarios para que la misma se realice antes de 7 días naturales desde la recepción del correo o notificación postal.

Dicha reunión se realizará de manera que se garantice la confidencialidad del informante, por lo que podrá realizarse fuera de las instalaciones de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca.

Las reuniones presenciales serán grabadas, ofreciendo al informante la posibilidad de recibir una copia íntegra de dicha grabación para su posterior comprobación.

Admisión a trámite

Una vez recibida la información y analizados los hechos expuestos, se valorará si procede o no su admisión a trámite por estar o no en el ámbito de aplicación de este sistema de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

En caso de que se considere fuera del ámbito de aplicación, se notificará al informante que no se admite a trámite, si bien se le derivará, cuando así proceda y previa autorización del informante, a otros canales establecidos por la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca para gestiones de quejas, sugerencias, conflictos, etc.

Recopilación de información

Una vez admitida a trámite la información recibida, se elaborará un expediente para lo cual se recabará toda la información complementaria necesaria, que incluirá la posibilidad de realizar entrevistas o reuniones tanto con el informante como con el o los posibles denunciados, que en cualquier caso serán siempre confidenciales y, al igual que la reunión presencial de inicio, podrán realizarse fuera de las instalaciones de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca y serán grabadas, ofreciendo siempre a la persona la posibilidad de recibir copia íntegra de dicha grabación para su posterior verificación.

Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito se remitirá de manera inmediata la información al Ministerio Fiscal. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea

Siempre que se realicen entrevistas o gestiones con personas físicas, éstas deberán firmar un documento de confidencialidad para garantizar la confidencialidad de todo el proceso. (anexo III).

Con toda la documentación se elaborará un expediente completo así como una copia del mismo en el que no constará ninguna identificación del informante ni de las personas afectadas en el proceso.

Con este expediente el responsable del sistema propondrá las actuaciones a seguir.

La copia anonimizada será entregada a secretaría general junto con la propuesta de actuaciones, que será igualmente confidencial.

En los casos previstos dichas medidas deberán ser ratificadas por dirección.

Todo este proceso no debe prolongarse más de **3 meses** con carácter general, que podrá ser ampliado en otros 3 meses en casos de especial complejidad y de **2 meses** cuando las características del hecho denunciado impliquen un riesgo grave para las personas o la organización.

Comunicación de la resolución

Se notificará a las partes interesadas (informante y personas afectadas) la resolución del expediente.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, no podrá ser superior a tres meses a contar desde el acuse de recibo al informante, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

En esta resolución se incluirán las medidas tomadas, así como el plazo de ejecución de las mismas, que salvo justificación no debe exceder los 30 días.

Archivo del proceso

Se archivarán los diferentes documentos y archivos generados y se guardarán durante un plazo no superior a 10 años, garantizando durante ese tiempo la seguridad y confidencialidad de los mismos.

Pasado dicho plazo serán eliminados.

En ningún momento, incluso una vez destruida la información, se podrá informar de la identidad de las personas implicadas o de las características y vicisitudes del procedimiento.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El responsable del sistema elaborará un resumen anual de las denuncias recibidas y de las materias y tramitación de las mismas para su elevación a la dirección de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca.

Al menos cada 3 años se revisará de forma íntegra este sistema realizándose las oportunas correcciones o adaptaciones al mismo que correspondan.

ANEXO I: DERECHOS Y DEBERES DEL INFORMANTE Y/O DENUNCIADOS

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

Derechos y garantías de las personas informantes

La persona informante dispondrá de 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. Sólo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.
- La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante.
- Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- 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 de acuerdo con lo previsto en el Título VI de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
- Protección en el transcurso de la investigación, de modo que no se puedan derivar consecuencias lesivas para su esfera personal o profesional.
- Recibir medidas de apoyo (art. 37) y de protección frente a represalias (art. 38).

Derechos las personas afectadas por la comunicación presentada:

- Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor.
- Derecho 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.

- Derecho de defensa y de acceso al expediente, así como a la misma protección establecida para los informantes.
- Si la persona a la que se refieren los hechos ejerce el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

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 solicitar consulta sobre 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.

ANEXO II: CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES

Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.)

Una vez se constituya la Autoridad Independiente de Protección del Informante, o las autoridades autonómicas correspondientes, toda persona física podrá informar ante la misma de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, ya sea directamente o previa comunicación a través de este canal interno de información.

Está pendiente de aprobación el Real Decreto que regule su Estatuto. Se informará en el momento de su publicación y puesta en funcionamiento.

ANEXO III: DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CONFIDENCIALIDAD

D., con D.N.I./N.I.E. número, en calidad de, comparece y

MANIFIESTA

Que tiene conocimiento que como parte implicada en la puesta en marcha del CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca puede recibir información confidencial y/o sensible durante el proceso.

Que reconoce que las partes implicadas tienen derecho a que se respete el carácter confidencial del proceso y se garantice su honor y dignidad.

Que reconoce que tienen el deber de mantener secreto respecto a la información que, en legítimo y objetivo interés de la aplicación de este protocolo acceda, comprometiéndose a prestar el máximo cuidado y confidencialidad en el manejo y custodia de esta información.

Que tiene conocimiento que de todas las reuniones mantenidas en aplicación de este protocolo serán grabadas y serán confidenciales con la única finalidad de soportar documentalmente la correcta aplicación del protocolo.

Esta enterado de que es responsable personal de acatar el deber de confidencialidad y de que su incumplimiento puede tener consecuencias disciplinarias, civiles e incluso penales.

Esta enterado de que todos los participantes en el proceso han firmado un documento similar.

Por ello se compromete a que su conducta se adecue a lo previsto en los apartados anteriores de esta declaración responsable, que se suscribe por duplicado.

En _____ a ____ de _____ de _____

Ejemplar Interesado

Ejemplar expediente