PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (CANAL DE DENUNCIAS)

ENTIDAD DE GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN (EGM)

AREA EMPRESARIAL AGUAMARGA

24/11/2025

Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
2.1 Ámbito objetivo 3
2.2 Ámbito subjetivo 4
3. ÓRGANO COMPETENTE 4
4. PRINCIPIOS DEL SISTEMA 4
5. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA INFORMANTE 5
5.1 Derechos de la persona anunciante 5
5.2 Deberes de la persona denunciante 5
6. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA 5
7. TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES 6
7.1 Presentación de denuncia y recepción 6
7.2 Registro y acuse (plazo máximo de siete días) 6
7.3 Admisión e investigación 7
7.4 Resolución (plazo máximo de tres meses, ampliable por tres meses adicionales) 7
8. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN 8
9. NORMATIVA APLICABLE 8
10. REGISTRO, CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN 9
11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (RESUMEN) 9
12. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO 10
13. ACCESIBILIDAD E IDIOMAS 10

1. INTRODUCCIÓN

La **EGM Área Empresarial Aguamarga** (en adelante, EGM AGUAMARGA) establece su Sistema Interno de Información (SII) para que cualquier persona vinculada pueda comunicar, con confidencialidad y, si lo desea, en anonimato, hechos presuntamente irregulares o ilícitos relacionados con la entidad.

Este Protocolo define la organización, las garantías y el procedimiento de tramitación, con prohibición de represalias y pleno respeto de los derechos de las personas afectadas. La Política de Uso del Canal publicada en la web corporativa se integra con el presente Protocolo.

Este Protocolo desarrolla la implantación, gestión y funcionamiento del Sistema Interno de Información (SII) y de los canales internos de información de la EGM, de conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Es aplicable a todas las personas definidas en el artículo 3 de la Ley, incluidas personas trabajadoras, proveedores, personal en formación o voluntariado, accionistas, miembros de órganos de gobierno y cualquier persona que mantenga o haya mantenido relación profesional con la EGM.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1 Ámbito objetivo

Son objeto del siguiente protocolo a través de sus canales internos de información (SII), entre otras, las siguientes conductas:

a) Podrán ser denunciables todos aquellos incumplimientos de **normas y políticas internas** de la EGM AGUAMARGA
b) Todas aquellas conductas que puedan ser objeto de **infracciones administrativas** graves o muy graves.
c) Todas aquellas **actividades ilícitas** que sean constitutivas de delito, como:
    a. Revelación de secretos.
    b. Estafas y fraudes.
    c. Corrupción.
    d. Delitos contra el medio ambiente, la salud pública y tráfico de drogas.
    e. Tráfico de influencias.
    f. Daños informáticos.
    g. Insolvencias punibles.
    h. Blanqueo de capitales.
    i. Delitos contra los derechos de los trabajadores.
    j. Delitos contra la propiedad intelectual o industrial.
    k. Acoso sexual y por razón de sexo.
    l. Todas aquellas infracciones que impliquen un quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Además, también podrán manifestarse a través del canal **todas aquellas circunstancias o hechos no mencionados con anterioridad pero que se entiendan irregulares o ilícitos y que hubieran sido cometidos dentro del seno de la EGM AGUAMARGA**.

2.2 Ámbito subjetivo

En lo referente al ámbito subjetivo, podrán informar: **personas trabajadoras** y **ex-trabajadoras**; **miembros de órganos de gobierno**; **accionistas**; **proveedores**; **contratistas y subcontratistas**; **autónomos** vinculados; **voluntariado**; **personal en prácticas o en procesos de selección**; **colaboradores** y, en general, quienes mantengan o hayan mantenido **relación profesional** con la EGM.

3. ÓRGANO COMPETENTE

La Junta Directiva nombrará a una persona como **Responsable del Sistema Interno de Información (RSII)**, con **autonomía funcional** e **independencia** para gestionar el canal. Le corresponde la recepción, registro, tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones, así como la verificación del cumplimiento de este Protocolo y de las garantías de confidencialidad y protección del informante.

El **nombramiento** y, en su caso, el **cese** del RSII se comunicarán a la autoridad competente en un plazo máximo de diez días hábiles desde su adopción. En la Comunitat Valenciana, dicha comunicación se realizará ante la **Agencia Valenciana Antifraude (AVAF)** a través de su sede electrónica.

Para preservar su **imparcialidad**, el RSII actuará con criterio técnico y se **abstendrá** cuando exista conflicto de interés, procediéndose a su **sustitución** conforme determine la Junta Directiva.

4. PRINCIPIOS DEL SISTEMA

Desde la EGM AGUAMARGA nos comprometemos a proporcionar el canal interno de información cumpliendo en todo momento con los siguientes principios:

- **CONFIDENCIALIDAD** y secreto de las comunicaciones y de las identidades protegidas.
- **ANONIMATO** opcional y **diálogo bidireccional** con el informante.
- **IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA** del RSII, con prevención de conflictos de interés.
- **ASESORAMIENTO** a quienes usen el canal; **información** y **formación** internas.
- **GARANTÍAS** para la persona afectada: presunción de inocencia y derecho de defensa.

- **ACCESIBILIDAD Y TRANSPARENCIA** del canal, encontrándose el canal interno de información a disposición de todo el personal así como de las personas vinculadas a la entidad, en un lugar visible que facilite su uso.

- **PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS** contra la persona denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta, garantizando en todo momento la indemnidad.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA INFORMANTE

5.1 Derechos de la persona anunciante

La persona denunciante, gozará de los siguientes derechos:

i. Protección de su **identidad** si decide identificarse.
ii. **Información** sobre las fases esenciales del procedimiento.
iii. **Acuse de recibo** en un **máximo de 7 días naturales** desde la recepción.
iv. Comunicación del **resultado** (resolución o archivo).
v. **Protección frente a represalias** (por ejemplo: extinciones o degradaciones injustificadas, daños reputacionales, acoso, evaluaciones negativas sin causa, inclusión en listas negras, denegación injusta de formación, etc.).

5.2 Deberes de la persona denunciante

La persona denunciante, deberácumplir con las siguientes obligaciones:

i. **Actuar de buena fe.**
ii. **Aportar** los datos y evidencias relevantes de que disponga.

6. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA

La persona afectada gozará de los siguientes derechos:

i. Derecho a ser **informada** de las acciones u omisiones que se le atribuyen **cuando sea compatible** con la investigación
ii. **Presunción de inocencia** y **derecho de audiencia**
iii. **Confidencialidad** de su identidad y de los datos del expediente
iv. Derecho a conocer la **resolución** o el **archivo**.

7. TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

7.1 Presentación de denuncia y recepción

La **EGM Área Empresarial Aguamarga** pone a disposición de las personas legitimadas un conjunto de **canales oficiales**, todos ellos integrados en el Sistema Interno de Información y gestionados con estricta confidencialidad:

i. **Plataforma web segura**: https://hqfsoe3xrn.canaldenunciasanonimas.com/home
ii. **Correo electrónico**: info@egmaguamarga.com
iii. **Teléfono / buzón de voz**: 651 81 31 98
iv. **Reunión presencial** a solicitud del informante. La cita se concretará en un **plazo máximo de siete días**.

La comunicación deberá ser clara, precisa y completa. Se recomienda describir con detalle los hechos, las fechas relevantes, los lugares, las personas presuntamente implicadas y, en su caso, la recurrencia de la conducta observada. Podrá aportarse documentación o evidencias que respalden los hechos, tales como:

i. **Documentos** y registros que evidencien la conducta.
ii. **Correos electrónicos** u otros intercambios de mensajería.
iii. **Imágenes, capturas o grabaciones** en las que se aprecie el hecho comunicado.
iv. **Testimonios** de personas conocedoras de los hechos.
v. **Cualquier otro elemento** que el informante considere pertinente.

Las comunicaciones pueden presentarse **en anonimato**. En tal caso no se exigirán datos identificativos. Si la persona informante facilita un medio de contacto seguro, este se utilizará exclusivamente para la gestión del expediente y el diálogo bidireccional con el Responsable del Sistema. Tras la presentación, el sistema facilitará un enlace o código de seguimiento para consultar el estado y remitir información adicional cuando sea necesario.

Cuando la comunicación se realice **por vía telefónica** o **presencial**, el Responsable del Sistema levantará acta de la conversación o, si la persona informante presta su conformidad, procederá a su grabación con fines de registro. En ambos casos se ofrecerá a la persona informante la posibilidad de revisar el contenido y validarlo.

7.2 Registro y acuse (plazo máximo de siete días)

Toda comunicación recibida será **registrada en el SII** y contará con un identificador único. Se remitirá **acuse de recibo** a la persona informante en un plazo máximo de siete días naturales desde la recepción, salvo que dicho envío pueda comprometer la confidencialidad o el anonimato de la comunicación.

El registro incluirá, como mínimo, la **fecha de recepción**, el **canal utilizado**, la **categoría** de los hechos informados, el **responsable de la tramitación** y, cuando proceda, la **fecha límite de respuesta** de acuerdo con los plazos establecidos en este Protocolo.

7.3 Admisión e investigación

El Responsable del Sistema realizará una **valoración inicial de admisibilidad**. La **inadmisión** será **motivada** y procederá, entre otras, en las siguientes situaciones:

i. Falta manifiesta de **conexión** con el ámbito material del SII.
ii. **Ausencia** de elementos mínimos que permitan iniciar la instrucción.
iii. **Reiteración** de comunicaciones ya resueltas sin aportar hechos nuevos.
iv. **Manifiesta falta de verosimilitud** o **hechos notoriamente infundados.**
v. Presentación con **abuso de derecho** o con indicios de **mala fe.**

En caso de **admisión**, se abrirá **expediente** con acceso restringido. El Responsable del Sistema podrá:

i. **Solicitar información adicional** a la persona informante o a terceros cuando resulte imprescindible.
ii. Practicar las **diligencias de comprobación** necesarias, incluyendo entrevistas, revisión de documentación y análisis de sistemas o procesos.
iii. Adoptar **medidas cautelares proporcionadas** para evitar la persistencia del incumplimiento o el riesgo de destrucción de evidencias.
iv. Mantener comunicación con la persona informante a través del **canal seguro** habilitado, preservando en todo momento la **confidencialidad** y, cuando proceda, el **anonimato.**

Durante toda la tramitación se garantizarán la **presunción de inocencia**, el **derecho de audiencia** y el **derecho de defensa** de la persona afectada, salvaguardando a la vez la **eficacia de la investigación** y la **protección del informante**.

7.4 Resolución (plazo máximo de tres meses, ampliable por tres meses adicionales)

El plazo máximo para emitir la respuesta sobre las actuaciones de investigación es de **tres meses** desde la recepción de la comunicación o desde el vencimiento del acuse de recibo. Este plazo podrá **ampliarse por otros tres meses** cuando la especial complejidad del caso así lo exija. La ampliación será **debidamente justificada** y quedará documentada en el expediente.

Concluida la instrucción, el Responsable del Sistema elaborará un informe dirigido al órgano competente de la EGM con una propuesta motivada, que podrá consistir en:

i. **Archivo** de la comunicación cuando no se aprecien indicios suficientes o se constate la inexistencia de incumplimiento.
ii. **Adopción de medidas** correctoras o disciplinarias y de mejora de controles internos cuando se acrediten incumplimientos.
iii. **Traslado** a **autoridades o tribunales** competentes cuando existan indicios de ilícito administrativo o penal

La persona informante recibirá una **comunicación final** sobre el estado del expediente y, en su caso, sobre la **conclusión** alcanzada, siempre que ello no comprometa la confidencialidad, el anonimato o la viabilidad de actuaciones ulteriores.

8. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN

De forma **complementaria** al canal interno, las personas informantes pueden acudir al **canal externo** previsto en la Ley ante la autoridad competente.
En la Comunitat Valenciana, la **Agencia Valenciana Antifraude (AVAF)** gestiona un canal externo para comunicaciones dentro del ámbito de la Ley, tanto **directamente** como **tras** el uso del canal interno:

https://bustiadenuncies.antifraucv.es/#/

Para más información acerca de este canal externo, puede consultar el siguiente enlace para ser consciente de las normas de uso, ámbito de aplicación, medidas de protección, etc.:

https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias-2/

Ello no impide acudir, cuando proceda, a **otras autoridades competentes** o al **Ministerio Fiscal** si se aprecian **indicios penales**.

9. NORMATIVA APLICABLE

El presente Protocolo ha sido redactado en base a la normativa vigente que a continuación se indica:

- Directiva (UE) 2019/1937, de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informe sobre infracciones del Derecho de la Unión.

- 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.

- Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación.

- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

10. REGISTRO, CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Las comunicaciones y la documentación asociada se **custodiarán** en un **repositorio seguro** y de **acceso restringido**.

- Cuando se **constate falsedad dolosa**, la información se **suprimirá inmediatamente**, salvo que pueda derivarse un procedimiento penal, en cuyo caso se **conservará el tiempo necesario** para su tramitación.
- **Con carácter general**, la información presentada mediante el canal interno se conservará en el **buzón por un máximo de 3 meses** si **no** se inician actuaciones; transcurrido ese plazo, se **suprimirá o anonimizará**.
- Si se abren **actuaciones**, la información se archivará en **expediente separado**, con **accesos limitados**, durante los **plazos legales** de prescripción.
- Se **evitará** el tratamiento de **metadatos** que comprometan el anonimato (p. ej., direcciones IP o huellas de navegador), aplicando **medidas técnicas** para preservar la confidencialidad e integridad del sistema.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (RESUMEN)

En los supuestos en los que la comunicación sea anónima y no consten datos personales, no se realizará tratamiento de datos.

En el resto de los casos, cuando se faciliten datos personales a través del formulario o de cualquiera de los canales habilitados, dichos datos serán tratados por el Responsable del Sistema Interno de Información de la **EGM Área Empresarial Aguamarga** con la finalidad exclusiva de tramitar, instruir y resolver la comunicación presentada. La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal establecida en la Ley 2/2023 y el interés público vinculado a la prevención y detección de conductas contrarias a la normativa vigente y a las normas internas de la organización.

Los datos no serán comunicados a terceros salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente. Con carácter general, la información permanecerá en el buzón del sistema durante un máximo de **tres meses** cuando no se inicien actuaciones. Transcurrido dicho plazo se procederá a su supresión o anonimización. Cuando existan actuaciones, la información se conservará en un expediente separado con acceso restringido durante los plazos legales de prescripción.

Las personas interesadas pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación en materia de protección de datos dirigiéndose a **EGM Área Empresarial Aguamarga** a través del correo **info@egmaguamarga.com** o mediante escrito dirigido al domicilio corporativo. La información adicional y detallada sobre protección de datos del SII se encuentra disponible en el **Aviso de Privacidad del SII**

publicado en la página web corporativa. En caso de disponer de delegado de Protección de Datos, se indicará su medio de contacto en dicho aviso.

12. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

Este Protocolo se **aprueba** por la **Junta Directiva** de la EGM AGUAMARGA, se **difunde** al personal y terceros vinculados y se **publica** para su consulta en:

https://egmaguamarga.com/.

Con el objeto de que el mismo sea conocido por todas las personas vinculadas con la entidad, se pondrá a disposición el presente documento para el personal, miembros de la junta y demás órganos de gobierno, entidades o empresas integrantes, así como a colaboradores, proveedores, etc, realizándose la oportuna comunicación y estando a disposición en todo momento disponible para su consulta en la página web de la entidad.

Se procederá con la actualización y modificación del presente protocolo cuando se detecte la necesidad, ya sea por modificaciones en la normativa de aplicación o en el funcionamiento interno de la organización.

13. ACCESIBILIDAD E IDIOMAS

La EGM garantizará que el canal sea accesible y comprensible para todas las personas que puedan utilizarlo. La comunicación podrá realizarse en **castellano** o **valenciano**. La entidad mantendrá actualizada la información disponible en la web y facilitará instrucciones claras sobre el uso del sistema.

El presente Protocolo será objeto de revisión cuando se produzcan cambios normativos u organizativos relevantes. En todo caso se revisará como mínimo cada **veinticuatro meses**.

El uso del canal exige actuar con responsabilidad y buena fe. No está permitido presentar comunicaciones sabiendo su falsedad o con desprecio temerario por la verdad. La EGM podrá adoptar las medidas disciplinarias y las acciones legales que procedan frente a un uso abusivo.

El canal de denuncias no constituye un buzón de quejas generales, ni un espacio para sugerencias comerciales, ni un canal de emergencias. Para esas cuestiones deberán utilizarse los cauces ordinarios establecidos por la entidad.