



CASAMÉRICA

# **CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN**

GUÍA DE FUNCIONAMIENTO

EDICIÓN INICIAL. ABRIL 2024



## Índice

GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN .....	2
1. Introducción .....	2
2. El Sistema Interno de Información .....	2
¿Qué garantías ofrece el Sistema Interno de Información? .....	2
¿Quién es el Responsable del Sistema Interno de Información? .....	3
3. El Canal Interno de Información o denuncias .....	3
¿Qué es el Canal de información o denuncias? .....	3
¿Quiénes deben hacer uso del Canal de Información? .....	4
¿Qué puedo informar a través de este canal? .....	4
¿Cuál es el proceso para comunicar una denuncia? .....	4
¿Cuál debe ser el contenido mínimo de la comunicación? .....	5
¿Existen otros canales para la comunicación de incumplimientos? .....	9
4. Tramitación interna de las denuncias .....	9
¿Cómo se tramita internamente la denuncia? .....	9
5. Protecciones y derechos .....	10
¿Qué protecciones tiene el informante durante el proceso? .....	10
¿Qué derechos y garantías tiene la persona denunciada? .....	10
6. Denuncias o comunicaciones falsas .....	10
¿Qué sucede si comunico una información falsa? .....	10



## GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

### 1. Introducción

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 (en adelante, “Ley 2/2023”), tiene como objetivo la protección de las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones normativas y las comuniquen a través del canal interno de información que las entidades obligadas deben habilitar para ello.

Para el **Consortio Casa de América** (en lo sucesivo, “Casa de América” o “la Entidad”), entidad pública sujeta al cumplimiento de la Ley 2/2023, es de máxima importancia que todas las personas que tienen una relación con la Entidad, laboral o profesional, **colaboren en la vigilancia del cumplimiento interno de las normas que nos aplican y podamos conocer y dar una adecuada respuesta ante cualquier incumplimiento que se detecte internamente, o del que se tenga conocimiento.**

Para lograr estos objetivos, se ha implantado un **Sistema Interno de Información**, que integra un canal para recepción de información o denuncias sobre incumplimientos. La Entidad cuenta con la colaboración de una empresa externa que se encarga de la gestión del Sistema y es la que ha diseñado y proporcionado la herramienta informática para canalizar las denuncias.

En todo caso, el Sistema Interno de Información implantado ofrece a los informantes garantías adecuadas de independencia, confidencialidad, protección de datos y secreto de las comunicaciones, proporcionando un clima de confianza suficiente en los informantes que elimine cualquier temor que puedan albergar de sufrir, en su persona o personas de su entorno, algún tipo de represalia.

### 2. El Sistema Interno de Información

#### ¿Qué garantías ofrece el Sistema Interno de Información?

El Sistema Interno de Información implantado por Casa América ofrece las siguientes garantías a los informantes:

- **Permitir la comunicación de información** sobre infracciones o incumplimientos, por escrito o, a petición del informante, en reunión presencial.
- **Estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura**, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
- **Garantizar el tratamiento efectivo de las comunicaciones presentadas** dentro de la entidad, siendo esta la primera en conocer la posible irregularidad.
- **Ser independiente y aparecer diferenciado** respecto de los sistemas internos de información de otras entidades.



- **Contar con un Responsable del Sistema y Políticas de funcionamiento y gestión** de las informaciones recibidas.
- **Incorporar los medios necesarios para asegurar la protección de los informantes** en el ámbito de la propia entidad.

### ¿Quién es el Responsable del Sistema Interno de Información?

El Órgano de Gobierno de la Entidad ha acordado nombrar un órgano colegiado (en adelante “Comité”) como Responsable del Sistema interno de Información, integrado por un representante de la dirección y un representante de los trabajadores.

Este Comité es el encargado de velar por el buen funcionamiento y difusión interna del canal de información, y la gestión y tramitación de las denuncias recibidas. Actuará de forma **independiente y autónoma** respecto del resto de los órganos de la Entidad, no recibirá instrucciones de ningún tipo en el desarrollo de las funciones asignadas y dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus tareas.

En el caso de que existiera un supuesto de conflicto de interés de alguno o ambos de los miembros del Comité, deberán abstenerse del procedimiento de tramitación de denuncias y comunicarlo al Órgano de Gobierno, el cuál nombrará a un tercero que les sustituya en dicho procedimiento.

Los **datos** actuales de los miembros del Comité son:

Nombre	Cargo	Contacto
D. Óscar Dávila Penen	Director Gerente	<a href="mailto:dirgerencia@casamerica.es">dirgerencia@casamerica.es</a>
D <sup>a</sup> Eva Martínez García	Responsable Sistemas de Información	<a href="mailto:eva.martinez@casamerica.es">eva.martinez@casamerica.es</a>

Conforme al artículo 8.2 de la Ley 2/2023, el Comité delega las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de expedientes de investigación a D. Óscar Dávila Penen, Director Gerente.

## 3. El Canal Interno de Información o denuncias

### ¿Qué es el Canal de información o denuncias?

El canal interno de información o denuncias es un **medio de comunicación, confidencial y seguro**, para que las personas que prestan servicios para la Entidad, así como otras partes interesadas, informen a la Entidad sobre comportamientos que puedan suponer una irregularidad o actos contrarios a la legalidad o a nuestra normativa interna.

Con el objetivo de procurar que las personas que comuniquen lo hagan con las debidas garantías, el procedimiento de gestión del canal está basado en los siguientes **principios generales de actuación**:

- **Fomento de una cultura interna de la información o comunicación** como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público.
- **Máxima confidencialidad respecto a la identidad del informante y de cualquier tercero** relacionado en la comunicación.
- **Accesibilidad al canal y a la información** sobre el estado de la tramitación de la denuncia.



- Respeto al **principio de presunción de inocencia y derecho de defensa** de las partes afectadas.
- **Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés** en la tramitación de las comunicaciones.
- **Protección adecuada a los informantes** frente a las represalias que puedan sufrir.

## ¿Quiénes deben hacer uso del Canal de Información?

Conforme establece la Ley 2/2023, tienen la consideración de **Informantes** y gozan de las protecciones establecidas legalmente las **personas físicas** que hayan obtenido información sobre infracciones en un **contexto laboral o profesional con Casa de América**, comprendiendo en todo caso:

- Los trabajadores por cuenta ajena o autónomos.
- Los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa vinculada profesionalmente, incluidos los miembros no ejecutivos.
- Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- Personas que comuniquen o revelen públicamente información obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquéllos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

## ¿Qué puedo informar a través de este canal?

A través de Canal de Información, los informantes pueden comunicar las siguientes conductas indebidas:

<b>1</b>	Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de <b>infracción penal o administrativa grave o muy grave</b> , sobre las que el informante haya observado o haya recibido información en el desarrollo de su relación con la Entidad.
----------	--

\* En todo caso, están comprendidas todas aquellas que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

<b>2</b>	Acciones u omisiones que puedan constituir <b>infracciones del Derecho de la Unión Europea.</b> *
----------	---

\* Siempre que:

- (i) estén dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo 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, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno;
- (ii) afecten a los intereses financieros de la Unión Europea;
- (iii) incidan en el mercado interior, incluidas las infracciones en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.

## ¿Cuál es el proceso para comunicar una denuncia?

El informante puede elegir libremente realizar la denuncia a través del canal interno de la Entidad o dirigir su comunicación al canal externo establecido por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI) o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes.



En el caso de optar por el canal interno, podrá decidir presentar la información **vía web** (canal digital) o **vía postal** o, si así lo solicitara, **presencialmente**.



CANAL DIGITAL



CORREO POSTAL



REUNIÓN PRESENCIAL



CANAL DIGITAL

La Entidad ha adquirido una herramienta informática para canalizar las denuncias con la máxima seguridad y confidencialidad.

Se puede acceder al canal digital a través de la **página web de Casa América** o mediante el siguiente enlace: [Canal Informantes](#).

En la parte **derecha de la página**, el informante tiene a su disposición:

- (i) documentos adjuntos que podrá descargar para su conocimiento (Guía de funcionamiento del canal y la normativa vigente).
- (ii) un sistema de mensajería para contactar y recibir mensajes de los encargados de la gestión y tramitación de la denuncia;
- (iii) información básica sobre protección de datos.

En la parte **izquierda de la página**, “**INFORMACIÓN A COMUNICAR**”, se inicia con una breve introducción sobre las garantías que ofrece el canal. A continuación, el informante deberá rellenar los siguientes campos para proceder a interponer la denuncia:



**1. Relación con la Entidad.** Es necesario marcar interna o externa, según proceda:

Relación con la organización *	^
Busca un valor ...	🔍
Interna	
Externa	

**2. Tipología de la conducta a comunicar.** Se deberá seleccionar una de las opciones de la lista; si la conducta no se encuadra en ninguna de las materias propuestas, al final del listado se marcará otras infracciones penales o administrativas.

Tipología de la conducta a comunicar conforme a la Dir. (UE) 2019/1937 y normativa estatal *	☰
Otras infracciones administrativas graves o muy graves	🗑️
Busca un valor ...	🔍
<input type="radio"/> Acoso laboral o sexual	
<input type="radio"/> Propiedad industrial o intelectual	
<input type="radio"/> Libre competencia	
<input type="radio"/> Subvenciones, Hacienda Pública o Seguridad Social	
<input type="radio"/> Integridad moral o los Derechos Humanos	
<input type="radio"/> Cohecho	
<input type="radio"/> Tráfico de influencias	
<input type="radio"/> Conflictos de intereses	
<input type="radio"/> Prevención de riesgos laborales	
<input type="radio"/> Otras infracciones penales	
<input checked="" type="radio"/> Otras infracciones administrativas graves o muy graves	

**3. Comunicación anónima o nominal** (marcar una de las opciones, sí o no)

¿Desea que la comunicación sea anónima?	^
Busca un valor ...	🔍
Sí	
No	

Si se contesta que no se desea que sea anónima, se abrirán tres campos para incluir: (i) nombre y apellidos; (ii) correo electrónico; y (iii) teléfono (opcional).

¿Desea que la comunicación sea anónima?	∨
No	
Nombre y apellidos *	△
Correo electrónico *	✉️
Teléfono	△

Si se contesta que sí se desea que sea anónima, se continúa con el proceso.



**4. Descripción y fecha de los hechos.** En el primer campo, se describirán con detalle los hechos o conductas objeto de la comunicación y se indicará la fecha en que se produjeron

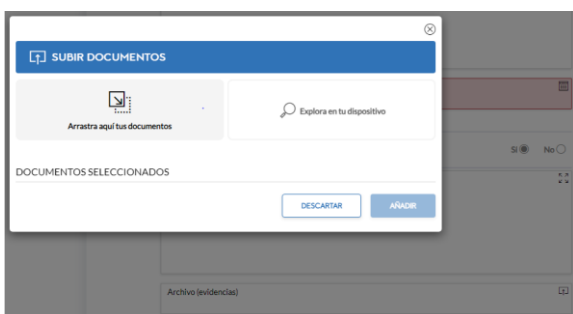
The screenshot shows two input fields. The first is a large text area labeled 'Descripción \*' with a red asterisk indicating it is required. The second is a date field labeled 'Fecha de los hechos' with a calendar icon and the placeholder text 'dd/mm/aaaa'.

**5. Existencia o no de testigos** (marcar si o no). Si se marca si, se abre un campo que permite enumerarlos.

The screenshot shows a radio button selection for '¿Existen testigos?' with 'SI' selected and 'No' unselected. Below it is a text area labeled 'Enumera los testigos' with a small blue dot and a cursor, indicating it is active when 'SI' is selected.

**6. Evidencias.** En este campo se podrán añadir cualquier tipo de archivo que guarde relación con la información comunicada. Para adjuntarlos, se deberá pinchar en el símbolo que aparece en la parte superior derecha y se abrirá un espacio para subirlos.

The screenshot shows a text input field labeled 'Archivo (evidencias)' with a document icon in the top right corner, indicating a file upload function.



**7. Envío.** Por último, se pinchará en envío para finalizar la comunicación y se abrirá una notificación para que agreguemos un nombre de referencia a la comunicación que servirá para su identificación, pulsando a continuación “aceptar”:

The screenshot shows the bottom part of the form. On the left are 'LIMPIAR' and 'ENVIAR' buttons. On the right is a text input field labeled 'Asunto \*' with a small 'A' icon, and below it are 'CANCELAR' and 'ACEPTAR' buttons. A blue header bar at the top reads 'CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN'.

Una vez enviada, el informante recibirá un acuse de recibo de la comunicación. En el caso de ser anónima, la aplicación generará un código para que el informante pueda acceder a ésta y conocer el estado de la tramitación. En el caso de ser nominal, el informante recibirá a través de correo electrónico información sobre la tramitación, así como los datos para acceder a la aplicación y ver el estado de la tramitación.





En cualquier momento del proceso, los informantes tienen a su disposición en la aplicación un sistema de mensajería para contactar, en cualquier momento de la tramitación, con el Responsable del Sistema.

### CORREO POSTAL

Para presentar la denuncia por correo postal, se deberá dirigir la misma a la siguiente dirección de la Entidad, a la atención de cualquier miembro del Comité, responsable del sistema interno de información, a la siguiente dirección postal: **Plaza de la Cibeles, Palacio de Linares, s/n, 28014, Madrid, España.**

En esta comunicación, es recomendable describir con detalle los hechos o conductas denunciados, conforme a lo indicado en el canal digital, e incorporar algún domicilio, correo electrónico, teléfono, etc. seguro a efectos de recibir las notificaciones sobre la tramitación y resolución de su denuncia.

En el caso que otra persona de la Entidad, no responsable de la gestión y tramitación de la denuncia, reciba alguna comunicación interna, tiene la obligación de remitirla inmediatamente al Comité, responsable del sistema interno de información. En caso no observar esta obligación, se advierte que podría incurrir en una infracción muy grave tipificada en la Ley 2/2023.

### REUNIÓN PRESENCIAL

Si así lo solicita el informante, la denuncia podrá comunicarse en una reunión presencial, que deberá ser celebrada dentro del plazo máximo de siete días a contar desde la solicitud.

La solicitud deberá cursarse a través de uno de los miembros del Comité, Responsable del Sistema interno de información.

Estas comunicaciones serán documentadas utilizando algún medio de los que se relacionan a continuación, previo consentimiento del informante:

- Grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
- Transcripción completa y exacta de la conversación para que el informante pueda tener la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Una vez comunicada la denuncia, se iniciará la tramitación de la misma.

### ¿Cuál debe ser el contenido mínimo de la comunicación?

La comunicación deberá ser lo más **descriptiva y detallada** posible, facilitando de esta forma la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s implicadas. En todo caso, deberá contener, como mínimo, los siguientes **datos**:

- Sin no es anónima, deberá incluir nombre y apellidos del informante y datos de contacto (correo electrónico y/o teléfono).
- Identificación del responsable de la irregularidad: nombre y apellidos del denunciado, puesto que ocupa en la empresa, si hay varios departamentos o personas implicadas, testigos, etc.
- Conducta o irregularidad denunciada: descripción de las circunstancias de la irregularidad, dando respuesta a cuestiones como; en qué consiste, cuando ocurrió, etc.
- Si es posible, se deberán adjuntar documentos o evidencias de los hechos denunciados, especialmente si la denuncia es anónima.

## ¿Existen otros canales para la comunicación de incumplimientos?

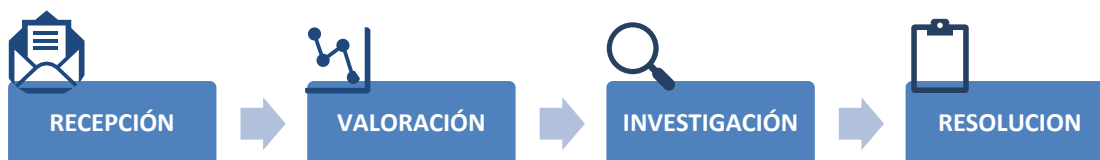
Las denuncias se podrán interponer, directamente o tras la comunicación a la Entidad, a través de los siguientes canales:

- Canal Externo de la Autoridad Independiente de Protección del Informante. (Pendiente de creación)
- En su caso, Canal Externo de la Autoridad Competente en la Comunidad Autónoma. (En determinadas comunidades autónomas aún no está creado)
- Canal Externo de las instituciones, órganos u organismos competentes, según la materia, de la Unión Europea.

## 4. Tramitación interna de las denuncias

### ¿Cómo se tramita internamente la denuncia?

Una vez recibida una denuncia, los responsables de su tramitación seguirán el siguiente proceso:



**1. Recepción comunicación.** En un plazo máximo de 7 días, se acusará recibo de la comunicación al informante.

**2. Valoración preliminar comunicación.** El responsable de la tramitación realizará una valoración del contenido de la comunicación para determinar si se admite a trámite o no.

En su caso, el informante recibirá información sobre los motivos de la inadmisión y de su posible subsanación (si faltara algún dato necesario para poder iniciar la investigación), o de la remisión de la comunicación a otro órgano para su resolución si se tratara de asuntos que se encuentren fuera del ámbito material.

**3. Investigación información.** Admitida a trámite la denuncia, el responsable de la tramitación iniciará las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos, pudiendo mantener una vía de comunicación con el informante y solicitarle, en su caso, información adicional.

En este proceso, se dará trámite de audiencia a los afectados y/o testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias. En todo caso se llevará a cabo una entrevista con la persona denunciada, en la que pueda formular las alegaciones que considere oportunas en relación con los hechos comunicados.

**4. Resolución y comunicación al informante.** Finalizada la investigación, el responsable de la tramitación adoptará una resolución sobre la denuncia y comunicará la misma al informante.

El plazo máximo de tramitación del expediente de denuncia no podrá superar los **3 meses** desde que se acusó recibo de la denuncia. Excepcionalmente, en casos de especial complejidad, que requieran una ampliación del plazo, este podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales.

Asimismo, si los hechos informados son constitutivos de delito se procederá a la comunicación de estos a



las autoridades públicas competentes, interrumpiéndose el proceso de tramitación hasta la resolución judicial de los mismo.

## 5. Protecciones y derechos

### ¿Qué protecciones tiene el informante durante el proceso?

En ningún caso, se permitirá que el **informante de buena fe sufra represalias** por haber utilizado el canal interno para comunicar información.

Si por este motivo, el informante estuviera sufriendo represalias, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia, deberá ponerlo en conocimiento inmediato del Responsable del Sistema o, en su caso, de la persona que ha asumido su rol por existir un conflicto de interés, para que se adopten las medidas o acciones internas pertinentes que garanticen su protección.

Asimismo, la **confidencialidad** de sus datos está garantizada durante todo el proceso de gestión de la información presentada. El tratamiento de datos personales se regirá por lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal y en el título VI de la propia Ley 2/2023, de protección del informante.

Por último, los informantes tienen derecho a las medidas de apoyo previstas en la Ley 2/2023.

### ¿Qué derechos y garantías tiene la persona denunciada?

En caso de que se reciba una comunicación en la que se indique a una persona como responsable del incumplimiento o infracción, se respetarán los siguientes derechos y garantías:

- **Derecho a que se le informe**, a la mayor brevedad, que se encuentra incurso en un proceso de investigación, causa de una comunicación presentada contra él o contra su comportamiento. El contenido mínimo que se deberá comunicar es el siguiente:
  - i. Los hechos denunciados
  - ii. Los derechos que le asisten
  - iii. El procedimiento de trámite de la denuncia

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

- **Derecho de acceso a los datos registrados**. No obstante, no tendrá acceso a la identidad del informante y de otras personas afectadas por el expediente.
- **Derecho de rectificación de los datos personales** que sean inexactos o incompletos.
- **Derecho a la Presunción de Inocencia**. Podrá aportar la documentación e información que considere necesaria para acreditar su inocencia.

## 6. Denuncias o comunicaciones falsas

### ¿Qué sucede si comunico una información falsa?

En el supuesto de que, durante o tras la tramitación e investigación de la denuncia, se llegara a la conclusión de que de que los hechos informados son falsos y que la denuncia ha sido formulada con mala fe, el



responsable de la tramitación procederá a archivarla, dejando por escrito las razones y fundamentos que lo motivan.

No obstante, el informante deberá enfrentarse a las consecuencias legales que procedan, incluida la responsabilidad penal por la comisión de un delito de acusación o denuncia falsa, o bien ante un delito de calumnias regulados en el Código Penal.