

## ANEXO

### SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

#### Reglas de funcionamiento y Procedimiento de Gestión de Informaciones

#### 1.- INTRODUCCIÓN

El sistema interno de información es un conjunto integrado, constituido por el canal interno para recibir las comunicaciones y el procedimiento de gestión de las informaciones, que funciona bajo la autoridad de una persona Responsable del Sistema Interno de Información.

Su finalidad es garantizar que las personas a que se hace referencia en el art. 3 de 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 puedan comunicar las conductas irregulares que tengan conocimiento, y que las mismas sean objeto de un seguimiento efectivo, ofreciendo plenas garantías de independencia, confidencialidad, seguridad y de que quienes acudan al sistema interno de información no vayan a ser objeto de represalias.

La finalidad del Sistema Interno de Información es la de proteger a las personas que, en un contexto laboral o profesional, detecten las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la ley y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en la misma.

Por tanto, se trata de un Sistema de prevención, detección y resolución de infracciones o malas prácticas que garantiza que los informadores potenciales puedan aportar fácilmente y con total confidencialidad la información de que dispongan, con el objetivo de que SURBISA pueda investigar y resolver el problema, siempre que ello sea posible.

#### 2.- ÁMBITO MATERIAL DE APLICACIÓN

Se podrán comunicar las siguientes irregularidades:

- a) Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que:
  - Entren 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;

- Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE); o
- Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior 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.

b) Cualesquiera acciones u omisiones que puedan ser constitutivas infracción penal o administrativa graves o muy graves.

### **3. - ÁMBITO PERSONAL DE APLICACIÓN**

El sistema Interno de Información de SURBISA permitirá comunicar información sobre las infracciones a que se hace referencia en el apartado 1 a todas las personas a que se refiere el art. 3 de 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.

Así, este Sistema Interno de Información está orientado a proteger aquellas personas que tienen vínculos profesionales o laborales con SURBISA, aquellas que ya han finalizado su relación profesional, voluntarios, trabajadores en prácticas o en período de formación, becarios, independientemente de que reciban remuneración o no, personas que participan en procesos de selección. Del mismo modo a autónomos o cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores. También se extiende a las personas que prestan asistencia a los informantes, a las personas de su entorno que puedan sufrir represalias, así como a las personas jurídicas propiedad del informante, entre otras.

### **4.- CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

El sistema que se implanta tiene las siguientes características:

- Permite que todas las personas puedan acudir a informar de determinadas categorías de infracciones.
- Está diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantiza 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.

- Permite la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- Se procede a la integración de los distintos canales internos de información que pudieran establecerse dentro de la Entidad.
- Se garantiza que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la correspondiente entidad u organismo, con el objetivo de que el primero en conocer la posible irregularidad sea la propia entidad u organismo.
- Se garantiza la independencia y diferenciación entre los sistemas internos de información de la entidad municipal y las entidades dependientes obligadas a la implementación de su propio canal de información.
- Se nombra al frente a una persona Responsable del Sistema Interno de Información.
- Los principios generales en materia de Sistema interno de información y defensa del informante deberán ser debidamente publicitados en el seno de la entidad municipal.
- Se aprueba un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.
- Se establecen las garantías para la protección de las personas informantes en el ámbito de la propia entidad.
- Se dispone de un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley 2/2023.

## **5.- CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN**

Se adhiere al creado para el Ayuntamiento de Bilbao, al amparo de lo establecido en 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, al canal interno de información, entendido como el cauce adecuado para la recepción de la información que contenga acciones u omisiones recogidas en el artículo 2 de la Ley 2/2023.

La confidencialidad es un requisito esencial de funcionamiento de este canal. Se diseñará y se gestionará de forma segura, de manera que se garantice la confidencialidad de la identidad de la persona informante, de terceras personas mencionadas en la información y de las actuaciones que se lleven a cabo en la gestión y tramitación de la información.

La persona Responsable del Sistema Interno de Información será quien gestione el funcionamiento del canal interno y garantizará la ausencia de represalias y la confidencialidad del informante.

SURBISA como entidad municipal que no supera el umbral de los cincuenta trabajadores ha

acordado compartir con el Ayuntamiento de Bilbao el sistema interno de información y los recursos destinados a las investigaciones y las tramitaciones.

## **6.- RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

Se designa como Responsable del Sistema Interno de Información de SURBISA a la Directora General de la Sociedad SURBISA, que contará con la Subdirección de Servicios Generales de Alcaldía para ejercer sus funciones, en los términos establecidos en el artículo 8.4 de la ley, y que será nombrada por el órgano competente.

Le corresponde a la Responsable del Sistema Interno de Información la responsabilidad de la gestión del conjunto del sistema en cada ámbito de actuación y de la tramitación diligente de las informaciones de infracciones. Tendrá que desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

La Responsable del Sistema Interno de Información ofrecerá plenas garantías de confidencialidad y seguridad respecto de la información que maneje.

Son funciones de la Responsable del Sistema Interno de Información las siguientes:

- a) Realizar, por sí misma o a través del personal asignado, las tareas de comprobación que sean procedentes.
- b) Gestionar las comunicaciones.
- c) Formular la recomendación que pone fin a la comprobación de los hechos.
- d) Asumir la gestión operativa del fichero de datos de carácter personal creado al efecto.
- e) Velar que las personas y los empleados públicos puedan poner en conocimiento las eventuales conductas contrarias a derecho de manera confidencial y sin que puedan derivarse perjuicios para quien formula la comunicación de buena fe.
- f) Otorgar la debida protección a las y los cargos y el resto de empleadas y empleados públicos en el proceso de comprobación de los hechos.
- g) Elaborar una memoria anual y elevarla al Consejo de Administración de la Sociedad o a la Junta General, según proceda.
- h) Impulsar medidas de formación y de prevención de actuaciones contrarias a los valores éticos y las reglas de conducta y de buen gobierno.
- i) Resolver las dudas interpretativas que puedan existir en relación con las conductas contrarias al derecho, las reglas y los valores mencionados.

## 7.- RECEPCIÓN DE INFORMACIONES

1. La información puede llevarse a cabo de forma anónima. En otro caso, se reservará la identidad de la persona informante sin que se pueda ser revelada a terceras personas.
2. La información se podrá realizar por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado al efecto dirigido al canal interno de informaciones, o verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz. A solicitud de la persona informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial, dentro del plazo máximo de siete días. En los casos de comunicación verbal se advertirá a la persona informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establecen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Al presentar la información, la persona informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, pudiendo asimismo renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación de actuaciones llevadas a cabo por la Responsable del Sistema Interno de Información como consecuencia de la información.

En caso de comunicación verbal, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, telefónicamente o mediante sistema de mensajería de voz, la Responsable del Sistema Interno de Información deberá documentarla de alguna de las maneras siguientes:

- mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
- a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo a la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.

3. Presentada la información, se procederá a su registro en el Sistema de Gestión de Información, siéndole asignado un código de identificación. El Sistema de Gestión de Información estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido exclusivamente a la Responsable del Sistema Interno de Información, en la que se registrarán todas las comunicaciones recibidas, cumplimentando los siguientes datos:

- Fecha de recepción.
  - Código de identificación.
  - Actuaciones desarrolladas.
  - Medidas adoptadas.
  - Fecha de cierre.
4. Recibida la información, en un plazo no superior a cinco días hábiles desde dicha recepción se procederá a acusar recibo de la misma, a menos que la persona informante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación o que la Responsable del Sistema Interno de Información considere razonablemente que el acuse de recibo de la información comprometería la protección de la identidad del informante.

## 8.- TRÁMITE DE ADMISIÓN

1. Registrada la información, la Responsable del Sistema Interno de Información deberá comprobar si aquella expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
2. Realizado este análisis preliminar, la Responsable del Sistema Interno de Información decidirá, en un plazo que no podrá ser superior a diez días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la información:
  - a) Inadmitir la comunicación, en alguno de los siguientes casos:
    - Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
    - Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
    - Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio de la Responsable del Sistema Interno de Información, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este último caso, además de la inadmisión, se remitirá al Ministerio Fiscal relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.
    - Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, la Responsable del Sistema Interno de Información notificará la resolución de manera motivada.

La inadmisión se comunicará al informante dentro de los cinco días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones de la Responsable del Sistema Interno de Información.

- b) Admitir a trámite la comunicación.

La admisión a trámite se comunicará al informante dentro de los cinco días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones de la Responsable del Sistema Interno de Información.

- c) Remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.
- d) Remitir la comunicación a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación.

## 9.- INSTRUCCIÓN

1. La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.
2. Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. Durante la instrucción se dará noticia de la comunicación con sucinta relación de hechos al investigado. Esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considera que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

3. Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, la misma tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.

4. Las y los funcionarios que colaboren con la Responsable del Sistema Interno de Información y desarrollen actividades de investigación estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión de dicho ejercicio.
5. Todo el personal del Ayuntamiento de Bilbao y sus entidades dependientes deberán colaborar con la Responsable del Sistema Interno de Información y estará obligado a atender los requerimientos que se le dirija para aportar documentación, datos o cualquier información relacionada con los procedimientos que se estén tramitando, incluso los datos personales que le fueran requeridos.

## **10.- TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES**

1. Concluidas todas las actuaciones, la Responsable del Sistema Interno de Información emitirá un informe que contendrá al menos:
  - a) Una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
  - b) La clasificación de la comunicación a efectos de conocer su prioridad o no en su tramitación.
  - c) Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
  - d) Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.
2. Emitido el informe, la Responsable del Sistema Interno de Información adoptará alguna de las siguientes decisiones:
  - a) Archivo del expediente, que será notificado al informante y, en su caso, a la persona afectada. En estos supuestos, el informante tendrá derecho a la protección prevista en esta ley, salvo que, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en fase de instrucción, se concluyera que la información, a la vista de las actuaciones realizadas, debía haber sido inadmitida por concurrir alguna de las causas previstas anteriormente.
  - b) Remisión al Ministerio Fiscal si, pese a no apreciar inicialmente indicios de que los hechos pudieran revestir el carácter de delito, así resultase del curso de la instrucción. Si el delito afectase a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.



- c) Traslado de todo lo actuado a la autoridad que se considere competente para su tramitación.
  - d) Adopción de acuerdo de inicio de un procedimiento sancionador.
3. El plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta al informante, en su caso, no podrá ser superior a tres meses desde la entrada en registro de la información. Cualquiera que sea la decisión, se comunicará al informante, salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima.
4. Las decisiones adoptadas por la Responsable del Sistema Interno de Información en las presentes actuaciones no serán recurribles en vía administrativa ni en vía contencioso administrativa, sin perjuicio cualquier otra reclamación, del recurso administrativo o contencioso administrativo que pudiera interponerse frente a la eventual resolución que ponga fin al procedimiento sancionador que pudiera incoarse con ocasión de los hechos relatados.

## **11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INFORMANTES**

Las personas informantes tendrán los siguientes derechos:

- a) 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.
- b) Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- c) Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir las comunicaciones que realice la Responsable del Sistema Interno de Información a propósito de la investigación.
- d) Renunciar, en su caso, a recibir comunicaciones de la Responsable del Sistema Interno de Información.
- e) Comparecer ante la Responsable del Sistema Interno de Información, por propia iniciativa o cuando sea requerido por esta, siendo asistido, en su caso y si lo considera oportuno, por abogado.
- f) Solicitar a la Responsable del Sistema Interno de Información que la comparecencia ante la misma sea realizada por videoconferencia u otros medios telemáticos seguros que garanticen la identidad del informante, y la seguridad y fidelidad de la comunicación.
- g) Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
- h) Conocer el estado de la tramitación de su denuncia y los resultados de la investigación.

Las obligaciones serán las siguientes:

- a) 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.
- b) 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.
- c) La persona informante se hace responsable de la conservación, con las debidas precauciones de seguridad, del código alfanumérico que identifica su comunicación y de su uso a los solos efectos de mantener la relación con la Responsable del Sistema Interno de Información y de adicionar información relevante.

## **12.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PERSONA A QUIEN SE ATRIBUYE LA CONDUCTA COMUNICADA**

Las personas a quienes se atribuye la conducta contraria al ordenamiento jurídico tienen los derechos y las obligaciones que se relacionan a continuación.

Las personas denunciadas tienen derecho a:

- a) A la máxima reserva en las tareas de comprobación de los hechos y, en general, en toda la gestión del Canal interno de comunicación.
- b) A ser informadas inmediatamente de la comunicación presentada, salvo que, de manera motivada y de acuerdo con el principio de proporcionalidad, haya que mantener el secreto en beneficio de la comprobación de los hechos.
- c) Que no se formule ninguna recomendación ni se emitan conclusiones que, de forma directa o indirecta, contengan referencias nominales mientras no hayan tenido oportunidad real de conocer los hechos comunicados y dejar constancia de su opinión.
- d) Que no se informe a nadie ni se cedan los datos mientras la comprobación de los hechos no haga patente la verosimilitud o la seguridad de la realización de la conducta comunicada. La comunicación de datos a la autoridad judicial o disciplinaria competente no exige la comunicación previa a la persona eventualmente responsable.

### **13.- TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

El tratamiento de datos personales que se deriven de la aplicación de este canal interno de comunicación se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y en las previsiones del Título VI de 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.

### **14.- INFORMACIÓN SOBRE EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN**

En la web SURBISA, en la página de inicio y en una sección separada y fácilmente identificable, se publicará la información adecuada de forma clara y accesible, sobre el uso de todo canal interno de información implantado, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión.

### **15.- CONDICIONES DE PROTECCIÓN**

1. Las personas que comuniquen o revelen infracciones tendrán derecho a protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:
  - a) existan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación de esta normativa,
  - b) la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos.
  
2. Quedan expresamente excluidos de la protección prevista aquellas personas que comuniquen o revelen:
  - a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas.
  - b) Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
  - c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

- d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito de aplicación de esta normativa.
- 3. Las personas que hayan comunicado o revelado públicamente información sobre acciones u omisiones de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en este Anexo, tendrán derecho a la protección descrita.

## 16.- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

- 1. 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 conforme a lo previsto en esta normativa.
- 2. 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 informantes, o por haber realizado una revelación pública.