



# Política del sistema interno de información y protección del y la informante

Marzo 2024



Este documento ha sido diseñado con criterios de accesibilidad y está pensado especialmente para la visualización a través de medios digitales.



Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2  
C/Henao, 26  
48009 Bilbao  
Teléfono: 94 4252500  
[www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus)

Para cualquier información adicional puede ponerse en contacto mediante el correo electrónico: [dircom@mutualia.es](mailto:dircom@mutualia.es)

## Índice:

1. Finalidad	4
2. Normativa a la que se da cumplimiento	4
3. Principios generales de la Política.	6
4. Ámbito de aplicación.	6
4.1. Alcance material	6
4.2. Alcance personal	8
5. Desarrollo.	9
5.1. Sistema interno de información	9
5.2. Canal interno de información	10
5.3. Responsable del sistema interno de información	10
5.4. Procedimiento básico de gestión de informaciones	11
5.5. Traslado de la comunicación por otras personas o áreas al Responsable del sistema interno de la información	17
5.6. Régimen jurídico del tratamiento de datos personales	17
5.7. Registro de informaciones	18
5.8. Prohibición de represalias	18
5.9. Medidas de protección y apoyo al informante	19
5.10. Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I o a través de las autoridades u órganos autonómicos	19
5.11. Información y formación sobre el canal interno de información	20
6. Difusión y resolución de dudas.	20
7. Coordinación con otras políticas.	20
8. Control.	20
9. Tabla de aprobación y revisiones.	20

## 1. Finalidad.

La Junta Directiva de MUTUALIA, **Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2** (en adelante, Mutualia, esta Entidad o esta/la mutua), como órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la mutua, tiene atribuida la competencia de adoptar cuantas disposiciones sean necesarias para el mejor funcionamiento de la Mutua (artículo 23.i) de los Estatutos), entre otras, aprobar, evaluar y revisar con carácter permanente el Sistema de Gobierno Corporativo y, específicamente, de aprobar las Políticas corporativas a seguir en el desarrollo y ejecución de los Planes Estratégicos aprobados por dicho Órgano colegiado de gobierno de la Mutua, y con el objetivo garantizar el alineamiento de todas las actuaciones de Mutualia con los compromisos adquiridos en la declaración de su Propósito, Misión, sus Valores y Código Ético, así como cumplir con la legislación vigente.

Conforme al art. 5.2 h) 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 (BOE 21.02.2023)** – en adelante, Ley 2/2023 –, como entidad obligada, Mutualia debe contar con una Política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad.

El art. 5.1 de la misma ley establece que el órgano de administración u órgano de gobierno de cada entidad u organismo obligado será el responsable de la implantación del Sistema interno de información, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, y tendrá la condición de responsable del tratamiento de los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

Por tanto, compete a la Junta Directiva de Mutualia la aprobación de la presente POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE INFORMANTES DE MUTUALIA (en adelante, esta/la presente Política)

Cumpliendo la finalidad de la referida Ley 2/2023, la presente Política tiene por finalidad regular las líneas básicas del Sistema Interno de información y de protección adecuada a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre acciones u omisiones que pudieran constituir incumplimiento normativo (en adelante, personas informantes).

También tiene como finalidad el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de la organización y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público.

## 2. Normativa a la que da cumplimiento

La presente Política asegura que Mutualia cumple con 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 (BOE 21.02.2023).

Así mismo, este documento cumple con la **Política General de Gobierno Corporativo** que establece que Mutualia se compromete a cumplir con su Misión con la responsabilidad de conducirse en todo momento de acuerdo a sus Valores y Código Ético, y al resto de elementos que conforman su Sistema de Gobierno Corporativo, para aportar beneficio a la sociedad.

A su vez, el **Código Ético** de Mutualia recoge las buenas prácticas de gestión integrada de la entidad en todas sus relaciones, con las y los clientes internos, externos, Administraciones públicas, Órganos de gobierno de la Entidad y la Sociedad en general. Igualmente propugna (en relación con el valor trasparencia): "Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente".

Igualmente, en su Código Ético, respecto del valor **Profesionalidad**, Mutualia se compromete a "promover una cultura institucional donde el cumplimiento de la legalidad vigente tanto en el espíritu como en su concreción normativa sea asumido como rasgo propio y no como una obligación externa".

Finalmente, en su Código Ético, respecto del valor **Transparencia**, Mutualia se compromete a:

- Compromiso ético: Capacidad de actuar con honestidad, respetando en todo momento los Valores, las buenas prácticas profesionales y el Código Ético de la Organización.
- Credibilidad e integridad: capacidad de actuar en consonancia y coherencia con lo que se dice o expresa generando confianza y seguridad en las personas con las que interactúa. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abiertamente
- Elaborar y actualizar las políticas y guías de comportamiento que atañen a las personas integrantes y comunicar adecuadamente dónde pueden ser consultadas.
- Velar y fomentar que todas las personas integrantes, en especial el equipo directivo tenga un comportamiento ético en sus actuaciones basado en los valores propios de la organización y con un espíritu independiente de favoritismos o intereses propios o personales.
- Velar por que las normas de conducta determinadas para la consecución de unos resultados vayan alineadas a una actitud de honestidad profesional
- Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.

- Plantear las relaciones con las Autoridades, los Organismos Reguladores y la Administración bajo los principios de legalidad, cooperación y transparencia teniendo en cuenta lo dispuesto en los procedimientos internos al respecto.

### 3. Principios generales de la Política

Son principios generales de esta Política, cumpliendo e implementando en Mutualia la Ley 2/2023:

- 3.1. Otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones a que se refiere esta Política a través de los procedimientos previstos en la misma.
- 3.2. Fortalecer la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de la organización de Mutualia y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar comportamientos y actuaciones que comporten riesgos contrarios a la legalidad, integridad y ética; así como amenazas al interés público.

### 4. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de esta Política es toda la organización de Mutualia, su actividad y su estructura física: Órganos de Gobierno y participación, personas directivas con funciones ejecutivas y demás personas.

#### 4.1.- Alcance material

La presente Política es de aplicación a:

##### **4.1.1. Las informaciones recibidas sobre alguna de las acciones u omisiones a que se refiere el art. 2 de la Ley 2/2023,** a través de los procedimientos y supuestos previstos en la misma, esto es:

###### **1.A. Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir INFRACCIONES del DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA** (con independencia de su calificación en el Ordenamiento Jurídico interno) siempre que:

- Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la UE enumerados en el Anexo (parte I) de la Directiva 2019/1937:

1. Contratación pública
2. Servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
3. Seguridad de los productos y conformidad

4. Seguridad del transporte
  5. Protección del medio ambiente
  6. Protección frente a radiaciones y seguridad nuclear
  7. Seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales
  8. Salud pública
  9. Protección de los consumidores
  10. Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información
- Afecten a los intereses financieros de la UE (art. 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea – TFUE)
  - Incidan en el mercado interior según el art. 26.2 del TFUE (incluidas infracciones en materia de normas de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas con finalidad de obtener una ventaja fiscal).

1.B. **Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de INFRACCIÓN PENAL o ADMINISTRATIVA GRAVE O MUY GRAVE** (En todo caso comprendidas las que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social).

**4.1.2.** Como vía de recepción de información sobre posibles acciones u omisiones (salvo 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; que tengan a su vez otro cauce/ canal específico establecido de comunicación y/o gestión a nivel interno) que puedan constituir incumplimientos de las siguientes normas INTERNAS de la entidad:

- CÓDIGO ÉTICO,
- NORMAS GENERALES DE CONDUCTA PROFESIONAL
- PROTOCOLO GENERAL DE PREVENCION, DETECCIÓN Y GESTIÓN EN CASO DE CONFLICTO DE INTERESES.

Notas adicionales y de exclusión del ámbito material:

- a. La protección prevista en la Ley 2/2023 no excluirá la aplicación de las normas relativas al proceso penal, incluyendo las diligencias de investigación
- b. La protección prevista en la Ley 2/2023 para las personas trabajadoras que informen sobre infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, se entiende sin perjuicio de la establecida en su normativa específica.
- c. La protección prevista en la Ley 2/2023 no será de aplicación a las informaciones que afecten a la información clasificada. Tampoco afectará a las obligaciones que resultan de la protección del secreto profesional de los profesionales de la medicina y de la abogacía, del deber de confidencialidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ámbito de sus actuaciones, así como del secreto de las deliberaciones judiciales.

- d. No se aplicarán las previsiones de la Ley 2/2023 a las informaciones relativas a infracciones en la tramitación de procedimientos de contratación que contengan información clasificada o que hayan sido declarados secretos o reservados, o aquellos cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales conforme a la legislación vigente, o en los que lo exija la protección de intereses esenciales para la seguridad del Estado.
- e. En el supuesto de información o revelación pública de alguna de las infracciones a las que se refiere la parte II del anexo de la Directiva(UE)2019/1937(Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, servicios productos y mercados financieros, seguridad en el transporte y protección del medio ambiente), resultará de aplicación la normativa específica sobre comunicación de infracciones en dichas materias .

#### **4.2.- Alcance personal.**

La presente Política es de aplicación a toda las personas trabajadoras y colaboradoras de la organización de la Mutua, a los miembros y sus personas representantes en los órganos de gobierno y participación de Mutualia, y en todo caso a:

- a. Las personas informantes de cualquier otra una empresa o entidad del sector privado o público que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional relacionados con las actividades de Mutualia.
- b. Personas trabajadoras autónomas
- c. Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d. Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- e. Las personas informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones relacionadas con las actividades de Mutualia obtenidas en el marco de una relación laboral ya finalizada, personas voluntarias, becarios/as, trabajadores/as en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellas 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.
- f. Las y los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante; a las personas físicas que, en el marco de la organización en la que preste servicios el o la informante, asistan a al/la mismo/a en el proceso; así como a otras personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros/as de trabajo o familiares del informante.
- g. Personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación la o el informante en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.

## 5. Desarrollo

### 5.1. Sistema interno de información

El Sistema interno de información de Mutualia es el cauce PREFERENTE para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el ámbito de aplicación material de esta Política.

El Sistema interno de información de Mutualia:

- a. Permitirá a las personas comprendidas en el ámbito personal de esta Política comunicar información sobre las infracciones previstas en su ámbito de alcance material.
- b. Estará diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad de las personas informantes y de cualesquier personas terceras mencionadas 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 personas no autorizadas.
- c. Permitirá la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- d. Permitirá las denuncias anónimas
- e. Integrará los distintos canales internos de información que pudieran establecerse dentro de la entidad.
- f. Garantizará que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la entidad con el objetivo de que esta sea la primera en conocer la posible irregularidad.
- g. Será independiente y aparecerá diferenciada respecto de los sistemas internos de información de otras entidades u organismos.
- h. Contará con un responsable del Sistema en los términos previstos en la Ley y esta Política.
- i. Contará con la presente Política, la cual será consultada con la representación legal de las personas trabajadoras y debidamente publicitada en el seno de la entidad
- j. Contará con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.
- k. Establecerá las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de Mutualia, respetando, en todo caso, el procedimiento con el contenido mínimo y principios contenidos en la Ley 2/2023.

- I. Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en la ley, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- m. La gestión del Sistema interno de información de Mutualia se podrá llevar a cabo dentro de la propia entidad o acudiendo a un tercero externo, en los términos previstos en la Ley 2/2023. A estos efectos, se considera gestión del Sistema la recepción de informaciones.
- n. En caso de que se opte por la gestión del sistema por un tercero externo, se exigirá en todo caso que este ofrezca garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, y no comportará pérdida de las garantías y requisitos que establece esta ley ni una derivación de la responsabilidad en persona distinta del Responsable del Sistema.

## 5.2. Canal interno de información

Mutualia dispondrá de un CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN para posibilitar la presentación de información respecto del ámbito material de esta Política, a su vez integrado dentro del Sistema interno de información.

El canal interno de información de Mutualia permitirá incluso la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

El canal interno estará dotado de información adecuada, clara y fácilmente accesible, sobre el uso del canal interno implantado y en la página de inicio del sitio web de la Mutua deberá constar en una sección separada y fácilmente identifiable.

El canal interno de información de Mutualia estará habilitado también para la recepción de informaciones fuera del ámbito material establecido en el art. 2 de la Ley 2/2023 (las descritas en el apdo. 4.1.1 de esta Política), si bien dichas otras comunicaciones (de los apartados 4.1.2 y 4.1.3 de esta Política) y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la citada Ley, sin perjuicio de que se apliquen las previstas en las normas establecidas en Mutualia, todo ello conforme a lo previsto en el apartado 5.9 de esta Política.

## 5.3. Responsable del sistema interno de información

El Responsable del Sistema Interno de Información de Mutualia es el órgano colegiado denominado COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, el cual estará compuesto por las personas que proponga la Dirección-Gerencia de la Entidad.

El número mínimo de las personas componentes del Comité será de TRES (3) y su número máximo será de SIETE (7) personas, debiendo ser siempre un número impar.

Los nombramientos y ceses por el/la Director Gerente de las personas miembros del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO deberán ser comunicadas y adecuadamente justificadas ante la Junta Directiva de la Entidad, la cual deberá confirmarlos para que sean efectivos.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad, 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.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO responderá de la tramitación diligente del procedimiento de gestión de informaciones.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO deberá delegar en una de sus personas miembros las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación. Esta persona delegada, con las máximas funciones de liderazgo y coordinación del Comité, será denominada DIRECTOR o DIRECTORA DE CUMPLIMIENTO de Mutualia, la cual recibirá el apoyo del resto de personas integrantes del Comité, para el ejercicio de las funciones y competencias como el Responsable del Sistema Interno de Información, tratando en todo caso de evitar posibles situaciones de conflicto de interés.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO aprobará su propio REGLAMENTO INTERNO/ESTATUTO de organización y funcionamiento en el que se definirán los roles, responsabilidades y funciones. Igualmente podrá aprobar INSTRUCCIONES y FORMATOS/MODELOS documentales de desarrollo del procedimiento de gestión de informaciones recibidas.

Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, así como de las personas integrantes del órgano colegiado deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

#### **5.4.- Procedimiento básico de gestión de informaciones**

Este procedimiento básico podrá ser desarrollado por otros procedimientos, instrucciones y formatos/ modelos documentales por el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, si fuera preciso para la adecuada gestión del Sistema.

#### 5.4.1 Recepción de informaciones:

1. Constará identificado el Canal Interno de información y será fácilmente accesible. En él se incluirá también 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.
2. La información puede llevarse a cabo de forma anónima o no.

En el caso que la información no se presente de forma anónima, se reservará la identidad del informante en los términos siguientes, debiendo adoptarse estas medidas:

- Quien presente una comunicación o lleve a cabo una revelación pública tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas.
  - El Sistema Interno de información no obtendrá datos que permita la identificación del informante y deberán contar con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.
  - La identidad del informante solo 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. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.
3. 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 información de Mutualia, 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 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de derechos digitales (LOPDGDD).

En caso de comunicación VERBAL, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, telefónicamente o mediante sistema de mensajería de voz, se deberá DOCUMENTAR de alguna de las maneras siguientes, previo consentimiento de la persona informante:

- a) mediante una GRABACIÓN de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
- b) 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.

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 como consecuencia de la información.

4. 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 al personal que gestione el Sistema Interno de Información de Mutualia, convenientemente autorizado, en la que se registrarán todas las comunicaciones recibidas, cumplimentando los siguientes datos:

- a) Fecha de recepción.
  - b) Código de identificación.
  - c) Actuaciones desarrolladas.
  - d) Medidas adoptadas.
  - e) Fecha de cierre.
5. Recibida la información, en un plazo no superior a SIETE (7) días hábiles desde dicha recepción se procederá a ACUSAR RECIBO de la misma, a menos que el informante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación o que se considere razonablemente que el acuse de recibo de la información pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

#### **5.4.2 Trámite de admisión.**

Registrada la información, se deberá comprobar si aquella expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ÁMBITO MATERIAL de aplicación del Canal Interno.

Durante la fase de admisión a trámite se podrá mantener la comunicación con la persona informante y, si se considera necesario, solicitarle información adicional; salvo que esta haya salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima

Realizado este análisis preliminar, se decidirá, en un plazo que no podrá ser superior a DIEZ (10) días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la información:

- a) Inadmitir la comunicación, en alguno de los siguientes casos:
- 1.<sup>º</sup> Cuando la comunicación recibida no entre manifiestamente dentro del ámbito material o personal del Canal Interno
  - 2.<sup>º</sup> Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
  - 3.<sup>º</sup> Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico y normativa interna incluida en el ámbito de aplicación material del Canal Interno.
  - 4.<sup>º</sup> Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan 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.
  - 5.<sup>º</sup> 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, se notificará la resolución de manera motivada. La inadmisión se comunicará a la persona informante dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

- b) Admitir a trámite la comunicación.

La admisión a trámite se comunicará a la persona informante dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

- 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.

- e) Proponer la toma de medidas urgentes cautelares/correctoras para evitar la continuidad de la comisión infractora, la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas; la prescripción de infracciones u otros perjuicios.

### 5.4.3 Instrucción.

1. La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados. Siempre se respetará la presunción de inocencia y el honor de las personas afectadas.

Durante la fase de instrucción a trámite se podrá mantener la comunicación con la persona informante y, si se considera necesario, solicitarle información adicional; salvo que esta haya salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima

2. Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. 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 y/o que así se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación

En ningún caso se comunicará a las personas afectadas la identidad de la persona informante ni se dará acceso a la comunicación. Durante la instrucción se dará noticia de la comunicación con sucinta relación de hechos a la persona investigada. 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 y/o que así se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

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 personas que desarrollen actividades de investigación estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión de dicho ejercicio.

#### 5.4.4 Terminación de las actuaciones.

1. Concluidas todas las actuaciones, se 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.
  - e) Las decisiones adoptadas de acuerdo con el siguiente apartado.
2. Emitido el informe, se adoptará alguna de las siguientes decisiones:
  - a) Archivo del expediente, que será notificado a la persona informante y, en su caso, a la persona afectada. En estos supuestos, la persona informante tendrá derecho a la protección en los supuestos previstos en la Ley 2/2023, salvo que, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en fase de instrucción, se concluyera que la información a la vista de la información recabada, debía haber sido inadmitida.
  - 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) Proponer cualesquiera otras medidas internas que procedan, entre las cuales, sin carácter tasado, podrán estar:
    - Proponer la toma de medidas cautelares/correctoras para evitar la continuidad de la comisión infractora, la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas; la prescripción de infracciones u otros perjuicios.
    - Proponer el inicio de actuaciones disciplinarias o de separación del servicio, área o funciones.
    - Otras
  - d) Traslado de todo lo actuado a la autoridad pública competente para su tramitación cuando así proceda legalmente.
  - e) Traslado del informe final del Comité de Cumplimiento a la Dirección de Mutualia, en su caso con la propuesta de adopción de medios.
- Cualquiera que sea la decisión, se comunicará a la persona informante, salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima
3. El plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta a la persona informante, en su caso, no podrá ser superior a TRES (3) MESES desde la entrada en registro de la información. o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a TRES (3) MESES a partir del vencimiento del plazo de SIETE (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una AMPLIACIÓN del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de OTROS TRES (3) MESES adicionales

#### **5.4.5 Derechos y garantías de la persona informante.**

La persona informante tendrá las siguientes garantías:

- 1.<sup>º</sup> 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.
- 2.<sup>º</sup> Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- 3.<sup>º</sup> Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir las comunicaciones que se realicen a propósito de la investigación.
- 4.<sup>º</sup> Renunciar, en su caso, a recibir comunicaciones.
- 5.<sup>º</sup> Comparecer ante el Responsable del Sistema o persona delegada del mismo, por propia iniciativa o cuando sea requerido por esta, siendo asistido, en su caso y si lo considera oportuno, por abogado o persona asignada para su asesoramiento y/o la defensa de sus intereses
- 6.<sup>º</sup> Solicitar 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.
- 7.<sup>º</sup> Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
- 8.<sup>º</sup> Conocer el estado de la tramitación de su denuncia y los resultados de la investigación.

#### **5.5 Traslado de la comunicación por otras personas o áreas al Responsable del sistema interno de información.**

Cualquier persona o área que reciba una información/comunicación sobre hechos que versen sobre el ámbito material de aplicación del Canal Interno conforme a esta Política, deberá remitirla al Responsable del Sistema de información, sin modificarla y con prontitud dentro de los DIEZ (10) días siguientes a aquel en el que la hubiera recibido. La remisión se comunicará al informante dentro de dicho plazo.

Cuando se reciba una comunicación por otro canal o por personas que no sean los responsables de su gestión, la persona que la haya recibido no podrá en ningún caso (bajo sanción disciplinaria en caso de incumplimiento) revelar cualquier información que pudiera permitir identificar a la persona informante o a la persona afectada y deberá remitir inmediatamente la comunicación, sin modificarla, al Responsable del Sistema de información

#### **5.6 Régimen jurídico del tratamiento de datos personales.**

Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación del Canal Interno y en general de lo dispuesto en la Ley 2/2023 se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de protección de datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), 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 el título VI de la Ley 2/2023.

## 5.7 Registro de informaciones.

El Sistema Interno de información de Mutualia contará con 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.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la ley. En particular, se tendrá en cuenta lo previsto en la normativa aplicable de Protección de Datos. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

## 5.8 Prohibición de represalias.

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 Política.

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. A título enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se lleven a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

## **5.9. Medidas de protección y apoyo del informante.**

Se aplicarán las previstas en la Ley 2/2023 por y ante los órganos y entidades competentes.

Las medidas de protección a la persona informante previstas en la Ley 2/2023 sólo alcanzarán a las informaciones que versen sobre acciones u omisiones de su ámbito material de aplicación (las previstas en el apdo. 4.1.1 de esta Política) correspondientes al art. 2 de la citada Ley.

Las posibles medidas de protección a la persona informante por las informaciones que versen sobre otras materias (de los apartados 4.1.2 y 4.1.3 de esta Política) se regirán por las normas de aplicación establecidas en la Mutua, entre las cuales estará en todo caso la prohibición de represalias.

## **5.10 Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I o a través de las autoridades u órganos autonómicos.**

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, 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 del correspondiente canal interno.

## 5.11. Información y formación sobre el canal interno de información.

Se proporcionará la información adecuada de forma clara y fácilmente accesible, sobre el uso de todo canal interno de información de Mutualia, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión. En la página web de la mutua, dicha información deberá constar en la página de inicio, en una sección separada y fácilmente identifiable.

Se realizarán acciones formativas sobre la presente Política y las normas legales e internas relacionadas.

## 6. Difusión y resolución de dudas.

Esta Política se comunicará y difundirá entre toda la organización de Mutualia.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación de la misma y sobre su aplicación, debe consultarse al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO de Mutualia

## 7. Coordinación con otras Políticas de Mutualia

Las demás Políticas de Mutualia deberán estar coordinadas con esta Política.

## 8. Control

El control del cumplimiento de la presente Política corresponde al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO de Mutualia responsable de velar de forma proactiva por el cumplimiento de esta Política y sus objetivos, para lo que tiene atribuidas amplias competencias, autonomía presupuestaria e independencia de actuación

Como tercera línea de defensa, corresponde su control al área de AUDITORÍA INTERNA.

## 9. Tabla de aprobación y revisiones

Fecha	Versión	Aprobación
26/05/2023	0	Aprobada por la Junta Directiva
25/03/2024	1	Rev. 1 – Aprobada por la Junta Directiva Para ajustar los supuestos de ámbito material de competencia del sistema Interno de Información respecto a posibles incumplimientos de normas y protocolos internos de Mutualia.

