

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DE PROTECCION AL INFORMANTE

Índice

1. OBJETO	3
2. Ámbito de Aplicación.....	4
2.1. Ámbito personal de aplicación.....	4
2.1.1. Los informantes: Quiénes pueden presentar comunicaciones, informaciones, denuncias o consultas a través de las vías de comunicación del Sistema Interno de Información.....	4
2.1.2. Quiénes pueden ser objeto de comunicación, información o denuncia a través de las vías de comunicación del Sistema Interno de Información... 	4
2.2. Ámbito material de aplicación.....	4
3. Vías de comunicación Del Sistema Interno de Información para la presentación de comunicaciones, informaciones, denuncias y consultas ...	5
3.1. Vías de comunicación del Sistema Interno de Información.....	5
3.2. Requisitos de presentación de comunicaciones, informaciones, denuncias y consultas.....	6
4. Responsable del Sistema Interno de Información.....	7
5. Procedimiento de tramitación de comunicaciones, informaciones, denuncias o consultas.....	8
5.1. Recepción y registro de la comunicación, información o denuncia	8
5.2. Trámite de admisión	9
5.2.1. Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite.....	9
5.2.2. Comunicaciones al informante y a las personas afectadas.....	9
5.3. Instrucción de la comunicación, información o denuncia	10
5.3.1. Apertura del expediente y designación del Instructor.....	10
5.3.2. Investigación de los hechos comunicados o denunciados	10
5.3.3. Emisión del Informe de investigación y resolución.....	11
5.3.4. Registro de actuaciones	12
5.3.5. Recepción, registro, tramitación y resolución de las consultas.....	12
6. Conflicto de intereses y protección a los informantes.....	12
6.1. Conflicto de intereses.....	12
6.2. Protección a los informantes	13
7. Protección de datos.....	13
8. Aprobación, publicación y entrada en vigor	15

1. OBJETO

El presente Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información y de Protección del Informante de AENA (en adelante, el “**Procedimiento**”) se aprueba al amparo 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, siendo responsabilidad del Consejo de Administración su implantación de acuerdo a lo que se establece en la Política del Sistema Interno de Información y Protección al informante aprobada por AENA.

El Procedimiento es de aplicación a AENA S.M.E., S.A., y a las sociedades, Aena Desarrollo Internacional, S.M.E., S.A. (ADI) y Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A (SCAIRM) (en adelante, todas ellas “**AENA**”).

El Procedimiento regula la gestión y tramitación de las comunicaciones, informaciones, denuncias y consultas recibidas a través del Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, indistintamente, “**Sistema Interno de Información**” o “**Sistema**”), en el que se integra el Canal de denuncias, de AENA.

Viene a garantizar el correcto tratamiento de las informaciones y la protección adecuada de los informantes, velando por los siguientes objetivos:

- La confidencialidad, la independencia, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.
- La posibilidad de presentación y tramitación de comunicaciones anónimas.
- La ausencia de toda represalia, sanción o consecuencia desfavorable para el informante.
- La gestión adecuada del conflicto de interés.
- El respeto a los derechos de los denunciados, en especial, el derecho a la intimidad, el derecho de tutela judicial y defensa, el derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, el derecho a ser oído en cualquier momento, el derecho a la presunción de inocencia y el respeto al honor de las personas afectadas.

El Procedimiento se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en los Convenios colectivos de Aena, que mantendrán su vigencia.

Asimismo, el presente Procedimiento se entiende sin perjuicio de las normas de procedimiento recogidas en el “*Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral*”, en el “*Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo*”, y en todos aquellos que pudieran acordarse en un futuro. La gestión interna de las informaciones que sean objeto de los citados protocolos, se tramitará de conformidad con lo dispuesto en éstos, que en todo caso contarán con las garantías y plazos previstos en la Ley 2/2023. Aquellas otras conductas que tengan un procedimiento específico establecido al efecto, se regirán por el mismo.

En todo lo no previsto en el presente Procedimiento, regirá la Ley 2/2023.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Ámbito personal de aplicación

2.1.1. Los informantes: Quiénes pueden presentar comunicaciones, informaciones, denuncias o consultas a través de las vías de comunicación del Sistema Interno de Información

A. Podrán formular comunicaciones, informaciones, denuncias y/o consultas a través de los Canales que integran el Sistema Interno de Información de AENA las siguientes personas:

- Personas trabajadoras de AENA.
- Becarios y personal en formación.
- Personas voluntarias.
- Candidatos que estén en un proceso de selección.
- Personas trabajadoras en periodos de formación
- Antiguas personas trabajadoras de Aena.
- Representantes legales de las personas trabajadoras.
- Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de la empresa, incluidos los miembros no ejecutivos.

Todos ellos, en adelante, el “**Personal**” de AENA.

B. También podrán formular comunicaciones, denuncias y/o consultas a través de los Canales que integran el Sistema Interno de Información de AENA:

- Colaboradores externos, personas físicas o jurídicas.
- Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión o dirección de un proveedor, contratista o subcontratista de AENA.
- Cualquier persona física o jurídica que haya obtenido información sobre infracciones en el contexto de una relación profesional, administrativa, mercantil o de otro tipo con AENA.

En adelante, “**Terceros**”.

2.1.2. Quiénes pueden ser objeto de comunicación, información o denuncia a través de las vías de comunicación del Sistema Interno de Información

Puede ser objeto de denuncia tanto el “**Personal**” de AENA como los “**Terceros**”.

2.2. Ámbito material de aplicación

A través de las diferentes vías de comunicación que se integran en el Sistema Interno de Información, los informantes podrán comunicar el conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares en las siguientes materias:

1. Cualquier infracción de los principios establecidos en el Código de Conducta;
2. Incumplimientos del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo de AENA o de cualquier norma interna en materia de ética y cumplimiento;
3. Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal;
4. Infracciones administrativas graves o muy graves;
5. Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;
6. Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que:
 - a) 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;
 - b) 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
 - c) 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.
7. Cualquier otro tipo de irregularidad que pueda implicar responsabilidad para AENA.

Además, el Sistema Interno de Información también puede ser utilizado para plantear dudas o consultas al respecto.

Serán inadmitidas a trámite las comunicaciones, informaciones o denuncias sobre conflictos interpersonales que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas, así como informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

Igualmente, las cuestiones relativas a la interpretación del Convenio Colectivo vigente quedan fuera del ámbito objetivo del Sistema Interno de Información.

3. VIAS DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES, INFORMACIONES, DENUNCIAS Y CONSULTAS

3.1. Vías de comunicación del Sistema Interno de Información

Para la comunicación tanto para el “Personal” como para “Terceros”, y con el fin de fomentar el diálogo y escucha activa dentro de la cultura de cumplimiento normativo y ética como elemento base del Sistema Interno de Información, Aena cuenta con un canal del sistema interno de información:

- **Canal de denuncias de Aena (“Canal interno”)**: plataforma online accesible en la web de AENA en una sección separada y fácilmente accesible. La plataforma cuenta con medidas

para preservar la seguridad e integridad de la información y tratamiento de datos personales.

Este canal permite realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, a través de sistema de mensajería de voz de la plataforma online del Canal de Denuncias

Asimismo, el sistema interno de información dispone de las siguientes vías de comunicación:

- **Por correo postal** dirigido al Responsable del Sistema de Cumplimiento de Aena, con domicilio social en la Calle Peonías, 12, 28042 (Madrid)
- **Reunión presencial:** posibilidad de comunicar cualquier conducta de manera verbal mediante la petición por parte del informante de una reunión presencial, con el Responsable del Sistema Interno de Información o persona delegada por éste, dentro del plazo máximo de siete días

En caso de que cualquier comunicación, información o denuncia incluida en el ámbito de aplicación objetivo del presente Procedimiento se comunique por vía distinta a las previstas anteriormente, se procurará que la misma sea tramitada conforme a las disposiciones del presente Procedimiento.

En la página web de AENA, se informará de forma clara y accesible, sobre los Canales externos de denuncia ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

3.2. Requisitos de presentación de comunicaciones, informaciones, denuncias y consultas

A. COMUNICACIONES, INFORMACIONES O DENUNCIAS

El informante podrá presentar la comunicación, información o denuncia de forma anónima o identificándose.

La comunicación, información o denuncia cumplirá los siguientes **requisitos formales**:

- Identidad del informante y dirección de correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir comunicaciones, en el caso de que la comunicación, información o denuncia no sea anónima.
- Motivo de la comunicación o denuncia: descripción detallada de los hechos o circunstancias que a criterio del informante constituyen un incumplimiento o irregularidad, fecha y lugar.
- Posibles personas implicadas (si se conocieran): nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- En su caso, testigos, medios de prueba y evidencias que den soporte a la comunicación o denuncia: todos aquellos documentos de los que se disponga que acrediten la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.

Asimismo, los informantes deberán cumplir con los siguientes requisitos **materiales**:

- La comunicación o denuncia deberá realizarse de **buena fe** y tratar sobre hechos ciertos, sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el informante.
- Tratar sobre hechos incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Política del Sistema Interno de Información y del Presente Procedimiento.

El informante tiene el deber de guardar secreto sobre la comunicación formulada, así como sobre la identidad de la persona o personas a que se refiere la comunicación y de los hechos y documentación objeto de la misma. Asimismo, deberá estar plenamente disponible para cooperar con la Dirección de Cumplimiento durante todo el proceso de investigación de los hechos comunicados.

B. CONSULTAS

Se tramitarán las consultas o dudas relativas a la interpretación y aplicación del Código de Conducta de AENA, incluyendo consultas sobre situaciones de potencial conflicto de interés. Las consultas deberán contener, al menos:

- Identificación de la persona que realiza la consulta.
- Descripción de la consulta detallando los motivos de la misma.

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Consejo de Administración de Aena, designa al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento de Aena (OSCC) como órgano colegiado Responsable del Sistema Interno, que delega en el Director de Cumplimiento las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de expedientes de investigación.

El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de los órganos de AENA y dispondrá de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones.

El nombramiento y cese de las personas integrantes del órgano colegiado Responsable del Sistema serán 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 plazo de los diez días hábiles siguientes.

Las competencias y responsabilidades del Responsable del Sistema Interno de Información son las siguientes:

- **Velar por la confidencialidad de la identidad de la persona** que haga uso del Canal de denuncias y escoja identificarse.
- **Mantener vías de comunicación seguras con el informante**, utilizando para ello la herramienta del Canal de denuncias o cualesquiera otros medios que, a tal efecto, puedan ser habilitados según las circunstancias.
- **Garantizar que la tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones, denuncias o consultas se realice con arreglo a los principios y garantías contemplados en las leyes y en la Política; y en general, conforme a la legislación aplicable**, actuando con plena independencia e imparcialidad.
- **Reportar periódicamente** a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración, al menos anualmente, y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos de los informantes.
- **Actualizar el Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona de AENA está obligada a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos del presente Procedimiento para la gestión del Canal de denuncias.

5. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES, INFORMACIONES, DENUNCIAS O CONSULTAS

A. COMUNICACIONES, INFORMACIONES O DENUNCIAS

5.1. Recepción y registro de la comunicación, información o denuncia

La Dirección de Cumplimiento será la encargada de recibir las comunicaciones, informaciones o denuncias presentadas, que se podrán realizar bien por escrito o verbalmente.

Una vez comunicada la información o denuncia, se procederá a su registro en la herramienta soporte para la gestión de denuncias, canal de denuncias, asignándole un código de acceso único.

La presentación de comunicación o denuncia generará un acuse de recibo, que deberá ser enviado al informante en el **plazo de siete (7) días naturales** siguientes a la recepción de la denuncia, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información. Mediante el envío del acuse de recibo, se comunicará al informante la recepción de la denuncia y el número de registro asignado.

El canal de denuncias dispondrá de una base de datos segura y de acceso restringido en la que se registrarán y actualizarán todas las comunicaciones o denuncias recibidas, fecha de recepción, código de identificación, estado y las medidas adoptadas al respecto.

Los datos personales que se proporcionen a través del canal de denuncias serán tratados por AENA para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la concurrencia, en su caso, de los hechos objeto de denuncia. Los datos personales que puedan recabarse se tratarán con respeto a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación.

Especialidades de las denuncias verbales

Las comunicaciones verbales se podrán realizar a través de sistema de mensajería de voz del canal o, a solicitud del informante, mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días hábiles. En este caso, se advertirá al informante de que la comunicación verbal será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La comunicación realizada a través del sistema de mensajería de voz, o de reunión presencial se documentarán, previo consentimiento del informante, mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.

En el caso de comunicaciones o denuncias de forma presencial mediante una reunión:

- El informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un Abogado o de un representante de los trabajadores.
- Para garantizar la debida confidencialidad de la investigación, quienes asistan a esta reunión serán informados por el Director de Cumplimiento, por escrito, de su deber de

secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de Protección de Datos.

- El Director de cumplimiento, o persona en quien delegue, adjuntará la grabación o transcripción literal a la aplicación del Canal y continuará la gestión del expediente conforme a lo establecido en los siguientes apartados.

5.2. Trámite de admisión

5.2.1. Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

Una vez registrada la comunicación, información o denuncia, el Director de Cumplimiento realizará **un análisis preliminar** de los hechos comunicados y de los elementos formales de la denuncia **a fin de que el órgano Responsable de Sistema resuelva sobre la admisión o inadmisión a trámite**, en un plazo que no podrá ser superior a diez días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la información / acuse de recibo de la denuncia.

Con carácter previo a la decisión de admitir a trámite la Denuncia, se podrá recabar la información adicional precisa para su valoración previa. En caso de que dicha información deba ser aportada por el denunciante, éste contará con un plazo de 5 días hábiles desde que sea requerido para ello. Este plazo, suspenderá el plazo de diez días establecido en el párrafo anterior, para comunicar al informante sobre la admisión o inadmisión de su denuncia.

La decisión de admisión o inadmisión a trámite de la comunicación, información o denuncia se notificará al informante, deberá ser motivada y se registrará en la herramienta soporte del Canal de denuncias.

Procederá la inadmisión a trámite de la comunicación, información o denuncia cuando los hechos relatados no estén incluidos en el ámbito de aplicación de la Política del Sistema Interno de Información o del presente Procedimiento, cuando los hechos relatados carezcan de verosimilitud, cuando la comunicación, información o denuncia carezca manifiestamente de fundamento o cuando la misma no cumpla los requisitos mínimos para su tramitación, o 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.

Las comunicaciones relacionadas con materias reguladas a través de procedimientos específicos, como el "*Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral*", y "*Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo*" y todos aquellos que pudieran acordarse en un futuro, se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en los citados protocolos o procedimientos. A tal efecto, una vez recibidas, el Responsable del Sistema las remitirá a la unidad correspondiente competente que resolverá sobre su admisión.

5.2.2. Comunicaciones al informante y a las personas afectadas

- **Comunicación al informante:** en caso de admisión a trámite de la comunicación, información o denuncia, la decisión será comunicada al informante que se identifique y proporcione algún medio de comunicación (correo electrónico, número de teléfono, etc.), o bien mediante la herramienta del Canal de denuncias en el plazo de **siete (7) días naturales o el más breve posible** siempre que no comprometa la propia investigación.

La decisión de admisión a trámite incluirá, cuando se considere necesario en atención a las circunstancias del caso, un pronunciamiento sobre la adopción de las medidas de protección previstas en la ley.

- **Comunicación a las personas afectadas por la información (personas denunciadas):** quien haya sido objeto de comunicación, información o denuncia, siempre que sea admitida, será informado sobre (i) la admisión a trámite de la comunicación, información o denuncia y (ii) las acciones u omisiones que se le atribuyen.

Esta comunicación se efectuará en el **plazo de un (1) mes** desde que se haya recibido la denuncia excepto en aquellos supuestos en los que tal comunicación suponga un riesgo evidente e importante para la investigación, debiéndose entonces aplazar tal comunicación hasta que tal riesgo desaparezca.

En cualquier caso, se prevé un plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación que no podrá ser superior a **tres (3) meses** a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete 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.

5.3. Instrucción de la comunicación, información o denuncia

5.3.1. Apertura del expediente y designación del Instructor

Una vez admitida a trámite la denuncia, el Director de cumplimiento o persona en quien delegue dará traslado al instructor designado para el inicio del procedimiento de investigación, pudiendo delegar la instrucción en personal experto, así como requerir las colaboraciones en la investigación que estime pertinentes.

En caso de recibirse una denuncia sobre una materia o asunto que se encuentre judicializado, se informará al Responsable del Sistema a la mayor brevedad posible, al objeto de valorar por este la conveniencia de iniciar o continuar la investigación interna atendiendo a las circunstancias concretas del caso o suspenderla hasta que se resuelva el procedimiento judicial en curso.

5.3.2. Investigación de los hechos comunicados o denunciados

Esta fase de investigación comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados. A tal efecto, se practicarán todas aquellas diligencias, actuaciones y consultas que se consideren necesarias para la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como recabar toda la información y documentación que se considere oportuna, todo ello encaminado al esclarecimiento de los hechos, respetando siempre los derechos fundamentales del informante y personas afectadas.

Se garantizará el derecho de defensa y el derecho a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas por la información, así como el derecho a ser oída en cualquier momento previo a la resolución en los términos que establece la Ley.

Todas las personas de AENA están obligadas a colaborar de buena fe en la investigación.

La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial.

Asimismo, se extremará en todo momento la debida confidencialidad de los sujetos implicados protegiendo su identidad para evitar filtraciones. La persona afectada objeto de la comunicación

tendrá 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.

No obstante, la identidad del informante se podrá facilitar a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente, en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

Además, las personas de AENA que, en el desarrollo de sus funciones y competencias, puedan tener acceso y conocer las denuncias que se presenten y la identidad del informante, están obligadas a guardar la debida confidencialidad y secreto profesional, tanto sobre la identidad del informante como sobre su contenido.

5.3.3. Emisión del Informe de investigación y resolución

Una vez concluidas todas las diligencias y actuaciones de investigación, el Instructor procederá a la emisión de un Informe de investigación, que incluirá, al menos:

- Hechos relatados en la comunicación o denuncia.
- Diligencias practicadas en la instrucción del expediente.
- Resultado de las diligencias practicadas.
- Alegaciones de la persona denunciada.
- Valoración de los hechos denunciados.

El Responsable del Sistema elaborará una **Resolución** de la denuncia formulada, que se pronunciará sobre:

- a. **El archivo de la comunicación o denuncia.** El Responsable del Sistema acordará el archivo de la comunicación o denuncia cuando, tras la oportuna investigación, considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.
- b. **La propuesta de incoación de expediente disciplinario.** Cuando los hechos denunciados revistan indicios de ser constitutivos de infracción susceptible de sanción disciplinaria, el Responsable del Sistema lo comunicará a la Dirección de Organización y Personas para, en su caso, la incoación de expediente disciplinario.
- c. **Remisión de la información al Ministerio Fiscal:** Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito.
- d. **Remisión de la información a la Fiscalía Europea:** Cuando los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.
- e. **Remisión de la información a otras autoridades u Organismos competentes,** cuando proceda, según lo dispuesto en la normativa vigente.
- f. **Medidas de protección del informante.** La resolución se pronunciará sobre las medidas de protección del informante adoptadas en el curso del procedimiento. En atención a las circunstancias del caso, el Responsable del Sistema podrá acordar el mantenimiento de las medidas de protección del informante desplegadas durante el proceso de tramitación de la comunicación o denuncia, tras la admisión de ésta en cuyo caso se especificarán las medidas y el plazo de duración de la extensión.

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 (o, si no se emitió acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete 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.

Cualquiera que sea la decisión, se comunicará al informante, salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima.

En materias objeto de regulación mediante procedimientos específicos, como el "*Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral*", y "*Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo*", la unidad correspondiente competente será la responsable de su resolución, de lo que informará al órgano Responsable del Sistema de Información, y llevará a cabo las comunicaciones pertinentes.

5.3.4. Registro de actuaciones

Las personas autorizadas para la gestión e instrucción deberán dejar constancia, en la herramienta de gestión del Canal de denuncias, de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar a los efectos de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Ley 2/2023.

B. CONSULTAS

5.3.5. Recepción, registro, tramitación y resolución de las consultas

En caso de recibirse una consulta relativa a la interpretación y aplicación del Código de Conducta de AENA, incluyendo consultas sobre situaciones de potencial conflicto de interés, el Responsable del Sistema analizará si cumple los requisitos necesarios para ser tratada por este medio de acuerdo con el Presente Procedimiento y, en su caso, se registrará y asignará un número de registro y se procederá a su gestión y respuesta, dándole traslado de la resolución adoptada a las personas interesadas.

6. CONFLICTO DE INTERESES Y PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES

6.1. Conflicto de intereses

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una comunicación, información o denuncia está comprometida por su relación con el informante, con la persona denunciada, o con los hechos denunciados. El conflicto de interés puede ser:

- a) Directo, cuando se es objeto de la denuncia.
- b) Indirecto, cuando sin ser la persona denunciada, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:
 - La existencia de una relación de afectividad o parentesco con la persona denunciada.
 - Amistad o enemistad manifiesta con el informante o la persona denunciada o, si son varios, con cualquiera de ellos.
 - Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de efectividad o de parentesco

con el informante o la persona denunciada o, si son varios, con cualquiera de ellos.

- La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos denunciados.
- La existencia de una responsabilidad indirecta (p.ej. por inacción) en relación con los hechos denunciados.
- La relación de equipo directa entre el informante y la persona denunciada.

Medidas para evitar el conflicto de interés:

- En el caso de que la denuncia fuera dirigida contra un miembro del órgano Responsable del Sistema, o concurriera algún conflicto de interés, este se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de denunciando).

En este supuesto, el resto de miembros del órgano Responsable del Sistema se pronunciarán sobre la admisión o inadmisión a trámite. En su caso acordará el inicio del expediente y su remisión al instructor. El instructor elevará el correspondiente informe al órgano Responsable del Sistema para que adopte la resolución.

- En el caso de que la denuncia fuera dirigida contra alguna de las personas que integran la Dirección de Cumplimiento de Aena, o personas que, en el desarrollo de sus funciones y competencias, puedan tener acceso y conocer las denuncias, éstas se abstendrán de intervenir en el proceso de tramitación y gestión de la denuncia.
- Los informantes podrán alegar la existencia de conflicto de interés argumentando razonadamente su solicitud.

En todo caso, se aplicará lo regulado en la normativa interna en materia de conflicto de interés.

6.2. Protección a los informantes

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 este Procedimiento, declarándose nulas aquellas conductas que puedan calificarse como tales.

AENA se compromete a no llevar a cabo ningún acto de represalia contra aquellas personas que, de buena fe, pongan de manifiesto cualquier comunicación, información, denuncia o consulta a través de las vías de comunicación del Sistema de Información.

Las condiciones, medidas y plazos de protección frente a represalias se encuentran regulados en el ***Protocolo de Prohibición de Represalias de Aena***.

No obstante, la prohibición de represalias no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación, información o denuncia es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado así con mala fe.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

El Canal de denuncias dispondrá de una base de datos segura y de acceso restringido en la que se registrarán y actualizarán todas las comunicaciones, informaciones, denuncias y consultas recibidas, fecha de recepción, código de identificación, estado y las medidas adoptadas al respecto.

El acceso a los datos personales que se proporcionen a través del Canal de denuncias será exclusivo del personal establecido en el artículo 32 de la Ley 2/2023. Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan. En todo caso, los datos personales proporcionados serán tratados exclusivamente para la gestión y tramitación de la comunicación recibida y para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la concurrencia, en su caso, de los hechos objeto de comunicación, información, denuncia o consulta. Los datos personales que puedan recabarse se tratarán con respeto absoluto a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación.

A través de la aplicación informática, se informará al denunciante sobre el tratamiento de sus datos, cuya base de legitimación es una obligación legal, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023, así como la custodia de estos para su exhibición ante la Agencia Española de Protección de Datos si fuera necesario y autoridades públicas para la atención de posibles responsabilidades que surjan y únicamente durante los plazos de prescripción que resulten de aplicación.

El informante podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y supresión respecto a sus datos personales en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la Unidad Central de Protección de Datos (UCPD) y, en su caso, cuantos derechos estuvieran en vigor conforme a la normativa de protección de datos.

AENA se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal de denuncias de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este Procedimiento, y adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica y lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal y en la Ley 2/2023.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones comunicadas o denunciadas, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión.

Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento.

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, información o denuncia sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a la supresión de los datos de carácter personal, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

Igualmente, podrán conservarse en el sistema de informaciones los datos de carácter personal que sean necesarios para AENA en el ejercicio de sus derechos en materia de defensa jurídica y/o para

el ejercicio de acciones disciplinarias oportunas, o para ser puestos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o de las autoridades judiciales competentes de conformidad con la legislación vigente.

Las personas cuyos datos personales puedan llegar a ser tratados en el marco y contexto del Canal de denuncias tiene los siguientes derechos:

- Tendrán derecho a obtener confirmación sobre si en Aena se están tratando sus datos personales o no, en el marco de la gestión del Canal, así como a solicitar el acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y oposición de los datos inexactos, o en su caso, solicitar su supresión, cuando, entre otros motivos, los datos que ya no sean necesarios para la gestión del Canal de denuncias.
- En determinadas circunstancias, podrán oponerse al tratamiento de sus datos personales.
- Pueden contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos para cualquier duda o consulta en relación a la normativa mediante correo electrónico a: dpd@aena.es
- También podrán reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (como Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a Agencia Española de Protección de datos c/ Jorge Juan, 6 28001, Madrid; o a través de la web <https://www.aepd.es>.

8. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente procedimiento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de AENA en fecha 30 de mayo de 2023 entrando en vigor en este mismo momento.

El Consejo de Administración de AENA impulsa y aprueba este Procedimiento, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema Interno de Información y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidas en la Política de aplicación y el presente Procedimiento.

Este procedimiento será publicado en la intranet corporativa de Aena, y sus bases estarán accesibles a través de la página web junto con la Política del Sistema Interno de Información y Protección al informante.

Este Procedimiento será revisado, actualizado, aprobado y difundido de manera periódica y siempre que resulte necesario practicar cualesquiera modificaciones.