

**SISTEMA INTERNO
DE INFORMACIÓN
(CANAL ÉTICO)
Y
PROCEDIMIENTO
DE GESTIÓN
DE COMUNICACIONES
DE VÍA OBERTA**

Versión: 1.0

Aprobado por: Junta Directiva de la Asociación Vía Oberta

Fecha de aprobación: 3 de julio de 2026

Entrada en vigor: 4 de julio de 2026

Próxima revisión: Cada cuatro años o cuando se produzcan modificaciones normativas o necesidades organizativas que aconsejen su actualización.

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto y finalidad
3. Marco normativo
4. Ámbito de aplicación
5. Principios del Sistema Interno de Información
6. Personas legitimadas para presentar comunicaciones
7. Hechos susceptibles de comunicación
8. Presentación de comunicaciones
9. Recepción y registro de las comunicaciones
10. Admisión e inadmisión
11. Investigación de los hechos
12. Resolución y medidas
13. Derechos y garantías de las personas implicadas
14. Protección de datos personales
15. Registro y conservación de la información
16. Información anual a la Junta Directiva
17. Publicidad y accesibilidad del Canal Ético
18. Seguimiento y revisión del Sistema
19. Aprobación y entrada en vigor

Anexo I. Modelo orientativo de comunicación.

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Vía Oberta desarrolla su actividad conforme a los principios de legalidad, integridad, transparencia, responsabilidad, participación, independencia y buen gobierno, promoviendo una cultura organizativa basada en el respeto a los derechos humanos, la rendición de cuentas y el cumplimiento de la normativa vigente.

Como entidad comprometida con la cooperación internacional, la acción social, la educación para la ciudadanía global y la transformación social, Vía Oberta considera que la ética institucional, la prevención de riesgos y la correcta gestión de los recursos públicos y privados constituyen elementos esenciales para garantizar la confianza de las personas beneficiarias, administraciones públicas, entidades financiadoras, organizaciones colaboradoras y de la sociedad en general.

En este marco, la Asociación implanta el presente **Sistema Interno de Información (Canal Ético)** como un instrumento permanente de prevención, detección, comunicación, investigación y, en su caso, corrección de posibles incumplimientos normativos, conductas contrarias al Código Ético y Manual de Buenas Prácticas o actuaciones que puedan comprometer los principios y valores que inspiran la actividad de la organización.

El presente documento integra la **Política del Sistema Interno de Información** y el **Procedimiento de Gestión de las Comunicaciones**, regulando los principios, garantías, responsabilidades y actuaciones que regirán su funcionamiento, de conformidad con 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, así como con el resto de la normativa aplicable.

Este Sistema forma parte del modelo de buen gobierno y cumplimiento normativo de Vía Oberta, junto con sus Estatutos, el Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, la Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y Adolescencia, el Plan de Igualdad, el Plan de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral y las demás políticas y procedimientos internos aprobados por la Asociación.

Su finalidad es fortalecer la confianza de todas las personas y entidades relacionadas con Vía Oberta, fomentar una cultura de integridad y responsabilidad compartida, prevenir conductas irregulares y contribuir a la mejora continua de la organización, consolidando una entidad transparente, responsable y comprometida con los más altos estándares de ética, buen gobierno y rendición de cuentas.

2. OBJETO Y FINALIDAD

2.1 Objeto

El presente documento tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y la gestión del Sistema Interno de Información (Canal Ético) de la Asociación Vía Oberta, estableciendo los principios, procedimientos, garantías y responsabilidades aplicables a la recepción, tramitación, investigación y resolución de las comunicaciones relativas a posibles incumplimientos de la legislación vigente, del Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, de los Estatutos de la Asociación y del resto de políticas, protocolos y normativa interna de la entidad.

Asimismo, este documento regula los derechos y garantías de las personas informantes, de las personas afectadas y de cualquier tercero que pudiera intervenir en el procedimiento, asegurando en todo momento la confidencialidad, la protección de datos personales, la ausencia de represalias, la presunción de inocencia, el derecho de defensa y el respeto a los principios de legalidad, imparcialidad y buen gobierno.

El Sistema Interno de Información constituye un instrumento permanente de prevención, detección y gestión de posibles irregularidades, orientado a fortalecer la transparencia, la integridad institucional, la rendición de cuentas y la mejora continua de la Asociación Vía Oberta, de conformidad con la legislación vigente y con los compromisos éticos asumidos por la entidad.

2.2 Finalidad

El Sistema Interno de Información (Canal Ético) de la Asociación Vía Oberta tiene como finalidad consolidar una cultura organizativa basada en la integridad, la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento normativo, facilitando la comunicación segura y confidencial de posibles incumplimientos legales, éticos o de la normativa interna de la entidad.

A través del presente Sistema, la Asociación pretende fortalecer la confianza de las personas vinculadas a la organización, prevenir conductas irregulares y promover la mejora continua de sus procesos de gestión y gobernanza.

En particular, el Sistema persigue los siguientes objetivos:

- Promover una cultura institucional basada en la ética, la integridad, la transparencia y el buen gobierno.
- Facilitar un canal seguro, accesible y confidencial para la comunicación de posibles irregularidades, incumplimientos normativos o conductas contrarias a los valores y principios de la Asociación.
- Garantizar la protección de las personas informantes que actúen de buena fe, evitando cualquier forma de represalia.
- Detectar de forma temprana posibles riesgos legales, éticos, económicos, organizativos o reputacionales que puedan afectar a la Asociación.
- Favorecer la investigación objetiva, imparcial y diligente de las comunicaciones recibidas.
- Adoptar las medidas correctoras, preventivas o disciplinarias que, en su caso, resulten procedentes.
- Contribuir a la mejora continua de los procedimientos internos, fortaleciendo los mecanismos de control, prevención y gestión de riesgos.
- Reforzar la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de las personas beneficiarias, voluntariado, personal, socios, donantes, financiadores, administraciones públicas y demás grupos de interés.
- Dar cumplimiento a la legislación vigente y a los compromisos asumidos por la Asociación en materia de ética, buen gobierno, protección de las personas, lucha contra la corrupción y prevención del fraude.

El presente Sistema constituye una herramienta preventiva y de mejora institucional, orientada no solo a la detección de posibles incumplimientos, sino también al fortalecimiento de la cultura ética y de responsabilidad que inspira todas las actuaciones de la Asociación Vía Oberta.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Sistema Interno de Información se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones normativas y documentos internos:

- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Estatutos de la Asociación Vía Oberta.
- Código Ético y Manual de Buenas Prácticas de la Asociación Vía Oberta.
- Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia.
- Plan de Igualdad.

- Plan de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.
- Cualesquiera otras disposiciones legales, reglamentarias o normas internas que resulten de aplicación.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.1 Ámbito objetivo

El presente Sistema Interno de Información será de aplicación a todas las actividades, proyectos, programas, actuaciones y relaciones institucionales desarrolladas por la Asociación Vía Oberta, tanto en el territorio español como en los países donde ejecute proyectos de cooperación internacional o acción humanitaria, directamente o a través de entidades contraparte.

El Sistema será aplicable a cualquier posible incumplimiento de la normativa vigente, de los Estatutos de la Asociación, del Código Ético y Manual de Buenas Prácticas y del resto de políticas, protocolos y normas internas aprobadas por la entidad.

4.2 Ámbito subjetivo

Podrán presentar comunicaciones a través del Canal Ético todas aquellas personas que mantengan o hayan mantenido una relación con la Asociación Vía Oberta y tengan conocimiento de hechos que puedan constituir una infracción normativa, una conducta contraria al Código Ético o cualquier otra actuación susceptible de afectar a la integridad, transparencia o buen gobierno de la organización.

En particular, podrán utilizar el Canal Ético:

- Las personas integrantes de la Junta Directiva.
- El personal contratado.
- Las personas voluntarias.
- Las personas en prácticas o en formación.
- Las personas socias.
- Las personas donantes y colaboradoras.
- Las personas beneficiarias de los proyectos y programas.
- Las entidades contraparte y organizaciones aliadas, tanto nacionales como internacionales.
- Los proveedores y empresas colaboradoras.
- Las personas profesionales externas que presten servicios para la Asociación.
- Las Administraciones Públicas y organismos financiadores.
- Cualquier otra persona física o jurídica que tenga conocimiento de hechos relacionados con la actividad de la Asociación Vía Oberta.

La utilización del Canal Ético no requerirá la existencia de una relación contractual con la Asociación ni supondrá coste alguno para la persona informante.

4.3 Ámbito temporal

Podrán comunicarse tanto hechos que se estén produciendo en el momento de la comunicación como aquellos ocurridos con anterioridad, siempre que puedan resultar relevantes para la prevención, detección o investigación de posibles incumplimientos.

4.4 Comunicaciones excluidas

Quedan excluidas del ámbito del presente Sistema:

- Las consultas de carácter general sobre el funcionamiento de la Asociación.
- Las solicitudes de información.
- Las sugerencias o propuestas de mejora que no impliquen un posible incumplimiento normativo o ético.
- Las reclamaciones de personas usuarias o beneficiarias que dispongan de un procedimiento específico de atención.
- Las comunicaciones manifiestamente infundadas, abusivas o formuladas de mala fe.

Cuando una comunicación no corresponda al ámbito del Canal Ético, la Asociación informará, siempre que sea posible, del procedimiento o canal más adecuado para su tramitación.

El presente Sistema será igualmente aplicable a las actuaciones desarrolladas por las entidades contraparte cuando ejecuten proyectos financiados o coordinados por la Asociación Vía Oberta, en la medida en que dichas actuaciones puedan afectar a los principios éticos, la legalidad, la transparencia o la correcta utilización de los recursos gestionados por la entidad.

5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA

El Sistema Interno de Información (Canal Ético) de la Asociación Vía Oberta se fundamenta en los principios de integridad, transparencia, imparcialidad y protección de las personas que, de buena fe, comuniquen posibles incumplimientos normativos o éticos.

Todas las actuaciones realizadas en el marco del presente procedimiento respetarán los derechos fundamentales de las personas implicadas y se desarrollarán conforme a los siguientes principios:

5.1 Legalidad

Todas las actuaciones derivadas de una comunicación se desarrollarán con pleno respeto a la legislación vigente, especialmente a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, al Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, a la Ley Orgánica 3/2018 y al resto de normativa aplicable, así como a los Estatutos y normas internas de la Asociación.

5.2 Independencia

La gestión del Sistema Interno de Información se realizará con plena autonomía e independencia funcional, garantizando que las personas responsables de su tramitación actúen sin recibir instrucciones que puedan comprometer su objetividad o imparcialidad.

Cuando exista un conflicto de interés, la persona afectada se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente.

5.3 Confidencialidad

La identidad de la persona informante, de la persona afectada y de cualquier tercero mencionado en la comunicación tendrá carácter estrictamente confidencial.

La información únicamente será conocida por las personas autorizadas para la gestión del expediente y no será revelada salvo obligación legal o requerimiento de la autoridad competente.

5.4 Imparcialidad y objetividad

Todas las comunicaciones serán analizadas de forma objetiva, independiente y basada exclusivamente en los hechos y pruebas disponibles, garantizando la igualdad de trato de todas las personas implicadas.

La Asociación evitará cualquier actuación que pueda generar conflictos de interés o comprometer la neutralidad del procedimiento.

5.5 Buena fe

El Canal Ético deberá utilizarse de forma responsable.

Se entenderá que una comunicación se realiza de buena fe cuando la persona informante tenga motivos razonables para considerar que la información facilitada es veraz, con independencia de que posteriormente pueda acreditarse o no la existencia de una infracción.

Las denuncias formuladas con mala fe, falsedad deliberada o abuso del derecho podrán dar lugar a las actuaciones que legalmente procedan.

5.6 Protección frente a represalias

La Asociación Vía Oberta prohíbe expresamente cualquier forma de represalia contra las personas que comuniquen, de buena fe, posibles incumplimientos.

No podrán adoptarse medidas disciplinarias, discriminatorias o perjudiciales derivadas exclusivamente de la utilización legítima del Canal Ético.

5.7 Presunción de inocencia y derecho de defensa

Toda persona afectada por una comunicación será considerada inocente mientras no se acrediten suficientemente los hechos investigados.

Durante todo el procedimiento se garantizará su derecho a ser oída, a formular las alegaciones que estime oportunas y a aportar la documentación que considere pertinente, siempre que ello no comprometa el buen desarrollo de la investigación.

5.8 Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a los principios de licitud, lealtad, transparencia, minimización de datos, limitación de la finalidad, exactitud, integridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva establecidos en la normativa de protección de datos.

5.9 Transparencia y rendición de cuentas

Sin perjuicio de la necesaria confidencialidad del Sistema, la Asociación informará anualmente a la Junta Directiva sobre el funcionamiento del Canal Ético mediante un informe agregado que incluirá el número y tipología de las comunicaciones recibidas, las actuaciones realizadas y las medidas de mejora adoptadas, preservando en todo momento la identidad de las personas implicadas.

5.10 Diligencia

Todas las comunicaciones serán tramitadas con la máxima celeridad posible, respetando los plazos legalmente establecidos y evitando demoras injustificadas que puedan perjudicar a las personas afectadas o a la propia organización.

5.11 Mejora continua

La información obtenida a través del Sistema Interno de Información contribuirá a identificar riesgos, corregir deficiencias organizativas y fortalecer la cultura ética, la transparencia, el cumplimiento normativo y el buen gobierno de la Asociación Vía Oberta.

El presente Sistema será objeto de evaluación y revisión periódica para garantizar su eficacia y su adaptación a la normativa vigente y a las necesidades de la organización.

6. PERSONAS LEGITIMADAS

El Sistema Interno de Información (Canal Ético) de la Asociación Vía Oberta podrá ser utilizado por cualquier persona física o jurídica que tenga conocimiento de hechos que puedan constituir un incumplimiento de la normativa vigente, del Código Ético y Manual de Buenas Prácticas o de cualquier otra norma interna de la Asociación, siempre que dicha información haya sido obtenida en el contexto de una relación con la entidad o con motivo de sus actividades.

En particular, podrán presentar comunicaciones:

- Las personas integrantes de la Junta Directiva.
- El personal contratado.
- Las personas voluntarias.
- Las personas en prácticas o en formación.
- Las personas socias.
- Las personas donantes y colaboradoras.
- Las personas beneficiarias de los proyectos y programas.
- Las entidades contraparte y organizaciones aliadas.
- Los proveedores y empresas colaboradoras.
- Las personas profesionales externas que presten servicios para la Asociación.
- Las Administraciones Públicas y organismos financiadores.
- Cualquier otra persona física o jurídica que tenga conocimiento de hechos relacionados con la actividad desarrollada por la Asociación Vía Oberta.

La utilización del Canal Ético no requerirá mantener una relación laboral, contractual o asociativa con la Asociación en el momento de presentar la comunicación, siempre que la información comunicada haya sido obtenida de forma legítima en el marco de una relación presente o pasada con la entidad o con ocasión de sus actividades.

Las comunicaciones podrán presentarse de forma identificada o, cuando la legislación vigente lo permita, de forma anónima. En ambos casos, la Asociación garantizará la confidencialidad de la información recibida y la protección de la persona informante conforme a la normativa aplicable.

La presentación de una comunicación a través del Canal Ético será gratuita y no requerirá asistencia jurídica ni representación de ningún tipo.

La Asociación fomentará el uso responsable del Sistema Interno de Información, promoviendo que las comunicaciones se formulen de buena fe, con información veraz o con indicios razonables de veracidad, como instrumento para fortalecer la transparencia, la integridad y el buen gobierno de la organización.

Las personas trabajadoras, voluntarias, representantes y colaboradoras de las entidades contraparte que ejecuten proyectos financiados, coordinados o apoyados por la Asociación Vía Oberta podrán igualmente utilizar el Sistema Interno de Información cuando los hechos comunicados estén relacionados con dichos proyectos o con la gestión de los recursos de la Asociación.

7. HECHOS SUSCEPTIBLES DE COMUNICACIÓN

7.1 Finalidad del Canal Ético

El Sistema Interno de Información (Canal Ético) de la Asociación Vía Oberta tiene por finalidad facilitar la comunicación de cualquier hecho, conducta, actuación u omisión que pueda constituir un incumplimiento de la legislación vigente, del Código Ético y Manual

de Buenas Prácticas, de los Estatutos de la Asociación o de cualquiera de las políticas, protocolos y procedimientos internos aprobados por la entidad.

Las comunicaciones podrán referirse tanto a hechos ya producidos como a riesgos, sospechas fundadas o intentos de comisión de posibles infracciones, siempre que la persona informante actúe de buena fe y disponga de motivos razonables para considerar que la información comunicada es veraz.

La relación de supuestos incluida en este apartado tiene carácter meramente orientativo y no limitativo.

7.2 Incumplimientos legales y normativos

Podrán comunicarse, entre otros, los siguientes hechos:

- Posibles infracciones administrativas, civiles, laborales o penales.
- Incumplimientos de la legislación española o de la normativa aplicable en los países donde actúe la Asociación.
- Incumplimientos de la normativa reguladora de asociaciones y entidades sin ánimo de lucro.
- Incumplimientos de la normativa fiscal, laboral, de Seguridad Social o de prevención de riesgos laborales.
- Incumplimientos de la normativa reguladora de subvenciones públicas o privadas.
- Incumplimientos contractuales que puedan ocasionar perjuicios económicos, legales o reputacionales para la Asociación.

7.3 Incumplimientos éticos y de buen gobierno

Podrán comunicarse todas aquellas actuaciones contrarias a los principios y valores que inspiran la actividad de la Asociación, entre ellas:

- Incumplimientos del Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.
- Vulneraciones de los Estatutos de la Asociación.
- Incumplimientos de acuerdos adoptados por la Asamblea General o la Junta Directiva.
- Actuaciones contrarias a los principios de legalidad, integridad, transparencia, independencia, participación y rendición de cuentas.
- Conflictos de interés no declarados o gestionados de forma inadecuada.
- Abuso de autoridad o utilización indebida de la posición dentro de la organización.
- Incumplimientos de las políticas, protocolos y procedimientos internos aprobados por la Asociación.

7.4 Gestión económica y financiera

Podrán comunicarse, entre otros:

- Fraude.
- Corrupción.

- Soborno.
- Malversación o apropiación indebida de fondos.
- Uso indebido de recursos económicos o materiales.
- Irregularidades contables o financieras.
- Falsificación o manipulación de documentación.
- Alteración de justificantes económicos.
- Utilización indebida de subvenciones, ayudas públicas o donaciones privadas.
- Incumplimientos en la justificación técnica o económica de proyectos.
- Gastos ajenos a los fines de la Asociación.
- Cualquier actuación que comprometa la correcta gestión de los recursos confiados a la entidad.

7.5 Gestión de proyectos de cooperación internacional y acción humanitaria

Atendiendo a la naturaleza y ámbito de actuación de la Asociación Vía Oberta, el Sistema Interno de Información será igualmente aplicable a las actuaciones desarrolladas en el marco de los proyectos de cooperación internacional, acción humanitaria y educación para la ciudadanía global, tanto cuando sean ejecutados directamente por la Asociación como cuando se desarrollen a través de entidades contraparte o colaboradoras.

En particular, podrán comunicarse:

- Fraude, corrupción, soborno o cualquier otra práctica irregular en la gestión o ejecución de proyectos de cooperación internacional.
- Uso indebido, desvío o apropiación de fondos, materiales, equipos o recursos financiados por la Asociación o por entidades públicas o privadas.
- Irregularidades en la gestión económica o en la justificación técnica y financiera de subvenciones, convenios o contratos.
- Falsificación o manipulación de informes técnicos, económicos o de seguimiento de proyectos.
- Incumplimientos de los convenios suscritos con entidades financiadoras o con organizaciones contraparte.
- Actuaciones contrarias a los principios de transparencia, rendición de cuentas, participación comunitaria, sostenibilidad o eficacia de la ayuda.
- Incumplimientos de los principios humanitarios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia.
- Vulneraciones de los derechos humanos de las personas beneficiarias o de las comunidades con las que trabaja la Asociación.
- Situaciones de explotación, abuso, violencia, discriminación o cualquier otra actuación que atente contra la dignidad de las personas beneficiarias, especialmente mujeres, niñas, niños y otros colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Utilización indebida de bienes, infraestructuras o equipamientos financiados por la Asociación.
- Incumplimientos cometidos por las entidades contraparte, organizaciones colaboradoras, proveedores o personas contratadas que puedan afectar a la correcta ejecución de los proyectos o a la reputación de la Asociación.

- Cualquier otra actuación que pueda comprometer la consecución de los objetivos de desarrollo, el uso adecuado de los recursos públicos o privados o el cumplimiento de los compromisos asumidos por Vía Oberta.

La Asociación promoverá que las entidades contraparte y demás organizaciones colaboradoras conozcan la existencia del presente Sistema Interno de Información y puedan utilizarlo cuando tengan conocimiento de posibles incumplimientos relacionados con los proyectos ejecutados conjuntamente, garantizando en todo momento la confidencialidad y la protección de las personas informantes.

7.6 Protección de las personas

Podrán comunicarse igualmente:

- Situaciones de acoso laboral.
- Acoso sexual.
- Acoso por razón de sexo.
- Discriminación por razón de sexo, origen, nacionalidad, discapacidad, religión, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad o cualquier otra condición personal o social.
- Vulneraciones de los derechos humanos.
- Conductas contrarias al Plan de Igualdad.
- Incumplimientos del Plan de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.
- Conductas que atenten contra la dignidad, la seguridad o la integridad física o psicológica de las personas.
- Cualquier actuación que genere un entorno inseguro, hostil o discriminatorio.

7.7 Protección de la infancia y adolescencia

Serán objeto de especial atención todas aquellas situaciones que puedan afectar a niños, niñas y adolescentes vinculados a las actividades o proyectos desarrollados por la Asociación.

Podrán comunicarse:

- Incumplimientos de la Política de Protección y Buen Trato a la Infancia y Adolescencia.
- Situaciones de violencia, abuso, explotación o negligencia.
- Conductas inapropiadas por parte de personal, voluntariado, colaboradores o terceras personas.
- Vulneración del interés superior del menor.
- Incumplimiento de los protocolos de protección infantil.
- Cualquier situación que pueda comprometer la seguridad, el bienestar o los derechos de la infancia y la adolescencia.

Estas comunicaciones tendrán carácter prioritario y serán gestionadas con la máxima diligencia.

7.8 Igualdad, diversidad e inclusión

Podrán comunicarse:

- Conductas discriminatorias.
- Discursos de odio.
- Incumplimientos de las políticas de igualdad y no discriminación.
- Actuaciones contrarias al respeto de la diversidad cultural, social o religiosa.
- Vulneraciones del principio de igualdad de oportunidades.
- Cualquier actuación que atente contra la convivencia, la inclusión o el respeto a la diversidad.

7.9 Protección de datos y confidencialidad

Podrán comunicarse:

- Incumplimientos de la normativa sobre protección de datos personales.
- Accesos no autorizados a información confidencial.
- Pérdida o difusión indebida de documentación.
- Tratamientos ilícitos de datos personales.
- Utilización indebida de imágenes, datos o información de personas beneficiarias, voluntarias, trabajadoras o colaboradoras.
- Cualquier actuación que comprometa la confidencialidad de la información gestionada por la Asociación.

7.10 Medio ambiente y sostenibilidad

Podrán comunicarse actuaciones contrarias a los compromisos ambientales y de sostenibilidad asumidos por la Asociación, entre ellas:

- Incumplimientos de la normativa ambiental.
- Uso inadecuado de recursos naturales.
- Actuaciones que generen impactos ambientales evitables.
- Incumplimientos de los compromisos de sostenibilidad incorporados en los proyectos desarrollados por la Asociación.

7.11 Otros incumplimientos

Asimismo, podrán comunicarse cualesquiera otras actuaciones que puedan:

- Perjudicar gravemente a la Asociación.
- Comprometer su reputación institucional.
- Perjudicar a las personas beneficiarias.
- Afectar negativamente a personas trabajadoras, voluntarias, colaboradoras o entidades financiadoras.
- Comprometer el cumplimiento de la misión, visión, valores y fines estatutarios de la Asociación.

7.12 Comunicaciones excluidas

No serán objeto de tramitación mediante el presente Sistema Interno de Información:

- Las consultas de carácter general.
- Las solicitudes de información.
- Las sugerencias o propuestas de mejora que no impliquen un posible incumplimiento legal o ético.
- Las reclamaciones que dispongan de un procedimiento específico de atención.
- Los conflictos estrictamente personales que no guarden relación con una posible infracción normativa o ética.
- Las comunicaciones manifiestamente falsas, infundadas o formuladas de mala fe.
- Aquellas comunicaciones que carezcan de contenido suficiente para permitir una valoración inicial.

Cuando una comunicación no corresponda al ámbito del Canal Ético, la Asociación informará, siempre que resulte posible, del procedimiento o canal más adecuado para su tramitación.

7.13 Principio de buena fe

La utilización del Sistema Interno de Información deberá realizarse de manera responsable y de buena fe.

La falta de acreditación posterior de los hechos comunicados no implicará, por sí sola, la existencia de una comunicación falsa, siempre que la persona informante hubiera actuado con una convicción razonable sobre la veracidad de la información aportada.

Por el contrario, la formulación consciente de denuncias falsas, la aportación deliberada de información manipulada o la utilización abusiva del Canal Ético podrán dar lugar a las actuaciones disciplinarias o legales que resulten procedentes.

8. PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES

8.1 Canales habilitados

La Asociación Vía Oberta pone a disposición de todas las personas incluidas en el ámbito de aplicación del presente Sistema un **Canal Ético** accesible, confidencial y gratuito, destinado a comunicar posibles incumplimientos normativos o éticos.

Las comunicaciones podrán presentarse preferentemente a través del siguiente medio:

Correo electrónico del Canal Ético: canaleticoviaoberta@gmail.com

Este correo electrónico figurará de forma visible y permanente en la página web institucional de la Asociación, junto con el presente documento y el Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

La Asociación podrá habilitar en el futuro otros canales complementarios (formulario web, plataforma electrónica o comunicación presencial), manteniendo en todo caso las garantías establecidas en este procedimiento.

8.2 Contenido mínimo de la comunicación

Para facilitar una adecuada tramitación, la comunicación deberá contener, siempre que sea posible, la siguiente información:

- Nombre y apellidos de la persona informante, salvo que decida permanecer en el anonimato cuando la normativa aplicable lo permita.
- Dirección de correo electrónico o medio de contacto para recibir comunicaciones relativas al expediente.
- Relación que mantiene o ha mantenido con la Asociación Vía Oberta.
- Descripción clara, detallada y cronológica de los hechos.
- Fecha o periodo aproximado en que se produjeron.
- Identificación de las personas presuntamente implicadas, si fuera conocida.
- Documentación, fotografías, grabaciones o cualquier otro elemento de prueba disponible.
- Identificación de posibles testigos, si los hubiera.
- Cualquier otra información que pueda facilitar la investigación.

La ausencia de alguno de estos datos no impedirá necesariamente la tramitación de la comunicación cuando existan indicios suficientes para iniciar las actuaciones correspondientes.

8.3 Comunicaciones anónimas

Las comunicaciones podrán presentarse de forma identificada o, cuando la normativa vigente lo permita, de forma anónima.

La Asociación Vía Oberta garantizará el mismo nivel de diligencia, imparcialidad y confidencialidad en la tramitación de ambas modalidades, siempre que la información facilitada permita realizar una valoración razonable de los hechos comunicados.

8.4 Presentación de buena fe

Las comunicaciones deberán realizarse de buena fe y con la convicción razonable de que los hechos comunicados son ciertos o existen indicios suficientes que justifican su investigación.

La utilización fraudulenta del Canal Ético, la formulación consciente de denuncias falsas o la aportación deliberada de información manipulada podrán dar lugar a las responsabilidades que procedan conforme a la legislación vigente.

La falta de acreditación posterior de los hechos comunicados no supondrá, por sí sola, la existencia de mala fe cuando la comunicación se hubiera realizado con honestidad y con una creencia razonable sobre su veracidad.

8.5 Acuse de recibo

Siempre que resulte posible mantener contacto con la persona informante, la Asociación acusará recibo de la comunicación en un plazo máximo de **siete días naturales** desde su recepción.

En dicho acuse se informará, cuando proceda, del inicio de la tramitación, del tratamiento confidencial de la información recibida y de los derechos y garantías reconocidos por el presente Sistema.

8.6 Confidencialidad de la comunicación

Toda comunicación recibida será tratada con la máxima confidencialidad.

La identidad de la persona informante, de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado únicamente será conocida por las personas responsables de la gestión del Sistema Interno de Información y por quienes deban intervenir legalmente en la investigación.

La información únicamente podrá ser comunicada a autoridades administrativas o judiciales cuando exista obligación legal.

8.7 Comunicaciones relativas a proyectos internacionales

Cuando los hechos comunicados estén relacionados con proyectos de cooperación internacional ejecutados por Vía Oberta o por sus entidades contraparte, el procedimiento será igualmente aplicable, garantizando el respeto a los principios de legalidad, derechos humanos, transparencia, participación comunitaria y protección de las personas beneficiarias.

En estos casos, la Asociación podrá solicitar información complementaria a la entidad contraparte, preservando en todo momento la confidencialidad de la persona informante y la integridad de la investigación.

8.8 Prohibición de represalias

La utilización del Canal Ético no podrá dar lugar a ningún tipo de represalia contra la persona informante que actúe de buena fe.

La Asociación Vía Oberta adoptará las medidas necesarias para proteger a las personas informantes frente a cualquier actuación que pueda suponer intimidación, discriminación, perjuicio laboral, pérdida de derechos o cualquier otra consecuencia negativa derivada de la presentación de una comunicación.

8.9 Información publicada en la página web

La página web de la Asociación Vía Oberta incluirá, de forma accesible y permanentemente actualizada:

- El Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.
- El presente Sistema Interno de Información y Procedimiento de Gestión de Comunicaciones.
- La dirección de correo electrónico del Canal Ético.
- Cualquier otra información cuya publicación resulte preceptiva conforme a la normativa vigente o que la Asociación considere de interés para facilitar el uso del Sistema Interno de Información.

9. RECEPCIÓN Y REGISTRO

9.1 Recepción de las comunicaciones

Todas las comunicaciones presentadas a través del Sistema Interno de Información (Canal Ético) serán recibidas por la persona Responsable del Sistema, quien verificará su correcta recepción y adoptará las primeras medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información.

Las comunicaciones podrán recibirse por cualquiera de los canales habilitados por la Asociación, especialmente mediante el correo electrónico oficial del Canal Ético.

Cuando la comunicación sea recibida por una persona distinta de la responsable del Sistema, esta deberá remitirla de forma inmediata y confidencial, sin realizar valoraciones sobre su contenido y preservando en todo momento la identidad de la persona informante.

9.2 Registro de las comunicaciones

Todas las comunicaciones admitidas a trámite serán inscritas en un **Registro Confidencial del Sistema Interno de Información**, que será custodiado por la persona Responsable del Sistema.

Cada expediente recibirá un código o número identificativo único que permitirá garantizar su trazabilidad durante toda la tramitación.

El Registro contendrá, al menos, la siguiente información:

- Número de expediente.
- Fecha de recepción.
- Canal de entrada.
- Estado de tramitación.
- Tipo de incidencia comunicada.
- Persona responsable de la gestión.
- Fecha de resolución.
- Resultado del expediente.

- Medidas adoptadas, en su caso.

El Registro tendrá carácter estrictamente confidencial y no será público.

9.3 Acuse de recibo

Siempre que sea posible mantener contacto con la persona informante, la Asociación remitirá un acuse de recibo de la comunicación en un plazo máximo de **siete días naturales** desde su recepción, de conformidad con la Ley 2/2023.

En dicho acuse se informará, cuando proceda:

- De la recepción de la comunicación.
- Del inicio del procedimiento de análisis.
- De las garantías de confidencialidad.
- De la protección frente a posibles represalias.
- De los plazos generales de tramitación.

Cuando la comunicación sea anónima o no exista un medio de contacto, no será posible emitir dicho acuse.

9.4 Custodia del expediente

Toda la documentación relacionada con cada expediente será incorporada a un expediente confidencial, físico o electrónico, que incluirá todas las actuaciones realizadas durante la tramitación.

El acceso a estos expedientes quedará restringido exclusivamente a las personas autorizadas para la gestión del Sistema Interno de Información y, cuando proceda, a las autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones.

La documentación será conservada con las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar su integridad, disponibilidad y confidencialidad, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

9.5 Protección de la información

La Asociación Vía Oberta adoptará las medidas necesarias para impedir el acceso no autorizado a la información contenida en el Registro y en los expedientes del Sistema.

La identidad de la persona informante, de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado en la comunicación será tratada con la máxima reserva y únicamente podrá ser revelada en los supuestos previstos legalmente.

9.6 Conservación de la documentación

La documentación derivada de las comunicaciones será conservada únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del Sistema Interno de Información y con las obligaciones legales aplicables.

Finalizados los plazos de conservación, la documentación será eliminada o anonimizada de forma segura, garantizando en todo momento la protección de los datos personales.

9.7 Información anual al órgano de gobierno

La persona Responsable del Sistema elaborará, al menos una vez al año, un informe dirigido a la Junta Directiva en el que se recogerá información agregada sobre el funcionamiento del Canal Ético.

Este informe incluirá, entre otros aspectos:

- Número de comunicaciones recibidas.
- Tipología de las incidencias comunicadas.
- Número de expedientes admitidos e inadmitidos.
- Estado de tramitación de los expedientes.
- Medidas correctoras adoptadas.
- Propuestas de mejora del Sistema.

En ningún caso el informe contendrá datos que permitan identificar a las personas informantes o afectadas, salvo obligación legal.

10. ADMISIÓN E INADMISIÓN

10.1 Análisis preliminar

Una vez recibida y registrada la comunicación, la persona Responsable del Sistema realizará un análisis preliminar con el fin de determinar si concurren los requisitos necesarios para su tramitación.

En esta fase se valorará, entre otros aspectos:

- La competencia del Sistema Interno de Información para conocer de los hechos comunicados.
- La suficiencia de la información aportada.
- La existencia de indicios razonables que justifiquen la apertura de un expediente.
- La posible necesidad de solicitar información adicional a la persona informante, cuando ello sea posible.

Este análisis tendrá carácter reservado y no supondrá, en ningún caso, un pronunciamiento sobre la veracidad de los hechos comunicados.

10.2 Admisión de la comunicación

La comunicación será admitida a trámite cuando, tras el análisis preliminar, existan indicios razonables de que los hechos comunicados pueden constituir un incumplimiento legal, ético o de la normativa interna de la Asociación y entren dentro del ámbito de aplicación del presente Sistema.

La admisión dará lugar a la apertura del correspondiente expediente de investigación.

La admisión de una comunicación no implica que los hechos denunciados sean ciertos, sino únicamente que existen elementos suficientes para iniciar las actuaciones de comprobación.

10.3 Inadmisión de la comunicación

La comunicación podrá ser inadmitida, mediante resolución motivada, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Sea manifiestamente infundada o carezca de cualquier indicio razonable.
- Se refiera a hechos que queden fuera del ámbito de aplicación del presente Sistema.
- Carezca de contenido suficiente para permitir una valoración inicial de los hechos y no sea posible obtener información adicional.
- Constituya una mera opinión, sugerencia, consulta o reclamación que disponga de un procedimiento específico de tramitación.
- Reproduzca comunicaciones anteriores ya analizadas y resueltas sin aportar nuevos hechos o elementos relevantes.
- Existan indicios razonables de que ha sido formulada de mala fe o con abuso del derecho.

La inadmisión no impedirá que, si posteriormente aparecen nuevos hechos o pruebas relevantes, pueda iniciarse un nuevo procedimiento.

10.4 Solicitud de información complementaria

Cuando la información aportada resulte insuficiente, la persona Responsable del Sistema podrá solicitar información o documentación adicional a la persona informante, siempre que sea posible contactar con ella.

La falta de respuesta no impedirá la continuación del procedimiento cuando existan elementos suficientes para la investigación, ni determinará automáticamente la inadmisión de la comunicación.

10.5 Comunicación de la decisión

Siempre que resulte posible mantener contacto con la persona informante, se le comunicará la decisión de admisión o inadmisión de la comunicación en un plazo razonable.

En caso de inadmisión, se informará de forma sucinta de las razones que la justifican, salvo que dicha información pueda comprometer actuaciones posteriores o vulnerar derechos de terceras personas.

10.6 Remisión a otros órganos o procedimientos

Cuando los hechos comunicados no correspondan al ámbito del Sistema Interno de Información, pero exista otro procedimiento interno o externo competente para su tramitación, la Asociación podrá remitir la comunicación al órgano correspondiente o informar a la persona interesada del canal adecuado, respetando en todo momento la normativa sobre confidencialidad y protección de datos.

Si durante el análisis preliminar se apreciaran indicios de la posible comisión de una infracción administrativa grave o de un delito, la Asociación adoptará las medidas oportunas y, cuando proceda, pondrá los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

10.7 Garantías durante la fase de admisión

Durante el procedimiento de admisión se garantizarán en todo momento:

- La confidencialidad de la identidad de la persona informante y de las personas afectadas.
- La protección frente a cualquier forma de represalia.
- La presunción de inocencia de las personas afectadas.
- El respeto a los derechos de defensa y al principio de contradicción, cuando proceda.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Todas las actuaciones realizadas durante esta fase quedarán documentadas e incorporadas al expediente correspondiente.

11. INVESTIGACIÓN

11.1 Inicio de la investigación

Una vez admitida a trámite la comunicación, la persona Responsable del Sistema iniciará el correspondiente procedimiento de investigación, con el fin de comprobar los hechos comunicados y determinar, en su caso, la existencia de posibles incumplimientos legales, éticos o de la normativa interna de la Asociación.

La investigación se desarrollará con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad, confidencialidad, proporcionalidad y respeto a los derechos de todas las personas implicadas.

La apertura de una investigación no implicará, en ningún caso, la presunción de veracidad de los hechos comunicados ni la existencia de responsabilidad alguna.

11.2 Actuaciones de investigación

Durante la instrucción del expediente podrán realizarse cuantas actuaciones resulten necesarias para el adecuado esclarecimiento de los hechos, entre ellas:

- Solicitud de información o documentación adicional.
- Revisión de expedientes, archivos y registros de la Asociación.
- Análisis de documentación económica, contable, administrativa o técnica.
- Entrevistas con la persona informante, cuando sea posible.
- Entrevistas con las personas afectadas o con otras personas que puedan aportar información relevante.
- Solicitud de aclaraciones a departamentos, personas responsables o entidades colaboradoras.
- Comprobaciones internas relacionadas con la ejecución de proyectos, programas o actividades.
- Solicitud de informes técnicos o jurídicos.
- Consulta a personas expertas externas cuando la naturaleza del asunto lo aconseje.
- Cualquier otra actuación que resulte necesaria para el correcto esclarecimiento de los hechos.

Todas las actuaciones deberán quedar debidamente documentadas e incorporadas al expediente.

11.3 Derechos de las personas afectadas

Durante la investigación se garantizarán en todo momento los derechos de las personas afectadas.

En particular, se respetarán:

- El derecho a la presunción de inocencia.
- El derecho al honor, la intimidad y la propia imagen.
- El derecho a ser escuchadas antes de adoptar cualquier decisión que les afecte, cuando ello no comprometa la investigación.
- El derecho a formular las alegaciones que estimen oportunas.
- El derecho a aportar la documentación o pruebas que consideren pertinentes.
- El derecho a la protección de sus datos personales.

La información facilitada a las personas afectadas se limitará a la estrictamente necesaria para garantizar su derecho de defensa y siempre que ello no comprometa el buen fin de la investigación ni la protección de la persona informante.

11.4 Deber de colaboración

Todas las personas vinculadas a la Asociación Vía Oberta deberán colaborar de buena fe en las actuaciones de investigación cuando sean requeridas para ello.

La colaboración incluirá, entre otras actuaciones:

- Facilitar la información solicitada.
- Aportar la documentación disponible.
- Comparecer a las entrevistas cuando sean convocadas.
- Mantener la confidencialidad sobre el procedimiento.

La negativa injustificada a colaborar podrá ser valorada conforme a la normativa interna de la Asociación y a la legislación aplicable.

11.5 Confidencialidad durante la investigación

Todas las actuaciones realizadas tendrán carácter estrictamente confidencial.

La identidad de la persona informante, de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado únicamente podrá ser conocida por las personas que deban intervenir en la investigación o por las autoridades competentes cuando exista obligación legal.

La Asociación adoptará las medidas necesarias para impedir accesos no autorizados a la información y protegerá la documentación incorporada al expediente durante toda la tramitación.

11.6 Medidas cautelares

Cuando las circunstancias lo aconsejen y resulte necesario para proteger a las personas, preservar las pruebas o evitar la continuación de la posible infracción, la Asociación podrá adoptar medidas cautelares proporcionadas y temporales.

Estas medidas deberán respetar en todo momento los principios de necesidad, proporcionalidad y mínima intervención, sin que puedan suponer una sanción anticipada para las personas afectadas.

11.7 Duración de la investigación

La investigación se desarrollará con la mayor diligencia posible.

Salvo circunstancias excepcionales debidamente justificadas, el procedimiento deberá finalizar dentro del plazo máximo previsto en la Ley 2/2023, procurando que la persona informante reciba información sobre el resultado de la tramitación en un plazo no superior a **tres meses** desde el acuse de recibo de la comunicación o, en ausencia de este, desde la finalización del plazo de siete días previsto para su emisión.

Cuando la especial complejidad del expediente haga necesario ampliar dicho plazo, esta circunstancia quedará debidamente motivada y documentada.

11.8 Finalización de la investigación

Concluidas las actuaciones de investigación, la persona Responsable del Sistema elaborará un informe final en el que se recogerán, al menos:

- Los hechos investigados.
- Las actuaciones realizadas.
- La valoración de las pruebas obtenidas.
- Las conclusiones alcanzadas.
- La propuesta de resolución.
- En su caso, las medidas correctoras, preventivas o disciplinarias que se consideren procedentes.

Este informe servirá de base para la resolución del expediente por el órgano competente de la Asociación.

12. RESOLUCIÓN

12.1 Informe final de investigación

Finalizadas las actuaciones de investigación, la persona Responsable del Sistema elaborará un informe final motivado en el que se recogerán, al menos:

- Los hechos objeto de la comunicación.
- Las actuaciones de investigación realizadas.
- La documentación y pruebas analizadas.
- La valoración de los hechos investigados.
- Las conclusiones alcanzadas.
- La propuesta de resolución.
- Las medidas correctoras o preventivas que, en su caso, se consideren oportunas.

El informe formará parte del expediente y servirá de base para la adopción de la resolución correspondiente.

12.2 Resolución del expediente

A la vista del informe final, la persona u órgano competente adoptará una resolución motivada, que podrá consistir, entre otras, en alguna de las siguientes decisiones:

- Archivo del expediente por inexistencia de indicios suficientes o por no haberse acreditado los hechos comunicados.
- Archivo del expediente cuando los hechos no constituyan un incumplimiento legal, ético o de la normativa interna de la Asociación.
- Adopción de medidas correctoras o preventivas dirigidas a evitar la repetición de los hechos.
- Propuesta de modificación de procedimientos internos o de mejora de los mecanismos de control.
- Adopción de medidas organizativas o formativas.
- Inicio de actuaciones disciplinarias, cuando proceda conforme a la normativa aplicable.
- Comunicación de los hechos a las autoridades administrativas, judiciales o al Ministerio Fiscal cuando existan indicios de infracción administrativa grave o de delito, o cuando así lo exija la legislación vigente.

En todo caso, las medidas adoptadas deberán respetar los principios de legalidad, proporcionalidad, objetividad e imparcialidad.

12.3 Comunicación de la resolución

Siempre que resulte posible mantener contacto con la persona informante y ello no comprometa la investigación ni los derechos de terceras personas, la Asociación comunicará la finalización del procedimiento y el resultado general de la tramitación.

Asimismo, cuando proceda, se informará a las personas afectadas de la resolución adoptada, respetando en todo momento la normativa sobre protección de datos personales y el deber de confidencialidad.

La información facilitada se limitará a la estrictamente necesaria para garantizar los derechos de las partes y preservar la eficacia del procedimiento.

12.4 Ejecución de las medidas adoptadas

La Asociación Vía Oberta velará por la efectiva ejecución de las medidas correctoras, preventivas, organizativas o disciplinarias acordadas como consecuencia de la resolución del expediente.

Cuando las actuaciones pongan de manifiesto deficiencias en los procedimientos internos, la Junta Directiva impulsará las modificaciones necesarias para reforzar el sistema de control interno, la prevención de riesgos, la transparencia y el buen gobierno.

12.5 Seguimiento de las medidas correctoras

La persona Responsable del Sistema realizará el seguimiento de las medidas adoptadas hasta verificar su adecuada implantación.

Cuando resulte necesario, podrá solicitar información a las personas responsables de su ejecución o proponer actuaciones adicionales para garantizar la eficacia de las medidas acordadas.

Las actuaciones de seguimiento quedarán incorporadas al expediente correspondiente.

12.6 Cierre del expediente

Una vez ejecutadas, o en su caso supervisadas, las medidas acordadas, el expediente se declarará concluido y se procederá a su archivo, manteniendo la documentación bajo las condiciones de confidencialidad y conservación previstas en el presente Sistema Interno de Información.

El cierre del expediente no impedirá la reapertura de las actuaciones cuando aparezcan nuevos hechos, pruebas o circunstancias relevantes que puedan modificar las conclusiones inicialmente alcanzadas.

13. DERECHOS Y GARANTÍAS

La Asociación Vía Oberta garantizará, durante la tramitación de todas las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, el respeto a los derechos de las personas informantes, de las personas afectadas y de cualquier tercero que pueda resultar implicado.

En particular, se garantizarán los siguientes principios y derechos:

- La confidencialidad de la identidad de la persona informante, de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de toda la información contenida en el expediente.
- La protección frente a cualquier forma de represalia, en los términos previstos en la normativa aplicable.
- El derecho de audiencia y de defensa de la persona afectada, cuando proceda y sin comprometer el buen fin de la investigación.
- La presunción de inocencia y el respeto al honor, la intimidad y la propia imagen de las personas afectadas.
- La objetividad, independencia e imparcialidad durante la gestión e investigación de las comunicaciones.
- La protección de los datos personales, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- El derecho a recibir información sobre el estado de la comunicación, en los términos y con las limitaciones establecidas en este procedimiento y en la normativa aplicable.
- La tramitación diligente, objetiva y dentro de los plazos legalmente establecidos de todas las comunicaciones recibidas.

14. PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de los datos personales derivados de la gestión del Sistema Interno de Información se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

Solo tendrán acceso a la información las personas expresamente autorizadas para la gestión del Sistema Interno de Información, quienes estarán sujetas al deber de confidencialidad.

Los datos personales serán tratados exclusivamente para la recepción, gestión, investigación y resolución de las comunicaciones presentadas a través del Sistema Interno de Información, y se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para el cumplimiento de dichas finalidades y de las obligaciones legales aplicables.

15. REGISTRO Y CONSERVACIÓN

La Asociación Vía Oberta mantendrá un registro de las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, garantizando en todo momento la confidencialidad y la protección de los datos personales.

La documentación y los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para la gestión de la comunicación, la tramitación del expediente y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

Finalizados los plazos de conservación establecidos por la normativa, la documentación será eliminada o, cuando proceda, anonimizada, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos y con la Ley 2/2023.

16. INFORME ANUAL

El responsable del Sistema elaborará, al menos una vez al año, un informe dirigido a la Junta Directiva sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información.

El informe tendrá carácter agregado y no contendrá datos personales ni información que permita identificar a las personas implicadas. Incluirá, al menos, la siguiente información:

- Número de comunicaciones recibidas.
- Tipología de las comunicaciones.
- Número de comunicaciones admitidas e inadmitidas.
- Estado de tramitación y principales medidas adoptadas.
- Recomendaciones y propuestas de mejora para el funcionamiento del Sistema Interno de Información.

17. PUBLICIDAD Y ACCESIBILIDAD

La Asociación Vía Oberta garantizará la publicidad y accesibilidad del Sistema Interno de Información mediante su difusión en la página web institucional.

En particular, el Sistema Interno de Información será fácilmente accesible desde la página principal de la web, donde estarán disponibles el presente procedimiento, el Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, así como la dirección de correo electrónico habilitada para la presentación de comunicaciones.

18. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

La Junta Directiva velará por el correcto funcionamiento del Sistema Interno de Información y supervisará su eficacia, promoviendo las medidas de mejora que resulten necesarias.

El presente procedimiento será objeto de revisión periódica, y siempre que se produzcan modificaciones normativas, cambios organizativos relevantes o se identifiquen oportunidades de mejora derivadas de su aplicación práctica.

Las modificaciones que, en su caso, se aprueben serán incorporadas al presente documento y comunicadas a las personas destinatarias cuando resulte procedente.

19. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Sistema Interno de Información (Canal Ético) y Procedimiento de Gestión de Comunicaciones fue aprobado por la Junta Directiva de la Asociación Vía Oberta en sesión celebrada el día **3 de julio de 2026** y entró en vigor al día siguiente de su aprobación.

Su cumplimiento será obligatorio para todas las personas comprendidas en su ámbito de aplicación.

Corresponderá a la Junta Directiva velar por su difusión, conocimiento y efectiva aplicación en el seno de la Asociación.

ANEXO I

Modelo orientativo de comunicación

Canal de presentación

Correo electrónico: canaleticoviaoberta@gmail.com

Asunto del correo:

Comunicación – Canal Ético

Información recomendada

Con el fin de facilitar la adecuada gestión de la comunicación, se recomienda incluir, siempre que sea posible, la siguiente información:

- Nombre y apellidos de la persona informante (opcional).
- Medio de contacto para recibir comunicaciones.
- Relación con la Asociación Vía Oberta.
- Descripción clara y detallada de los hechos comunicados.
- Fecha o período aproximado en que ocurrieron los hechos.
- Identificación de las personas presuntamente implicadas, si se conoce.
- Documentación o evidencias que, en su caso, puedan respaldar la comunicación.
- Cualquier otra información que pueda facilitar la comprobación de los hechos.

Declaración de buena fe

"La presente comunicación se realiza de buena fe y conforme al conocimiento de la persona informante en el momento de su presentación, considerando que los hechos comunicados son veraces."