



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES.

**INSTITUTO  
DE MAYORES  
Y SERVICIOS SOCIALES**

# **PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA PERSONA INFORMANTE DEL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES**



## ÍNDICE

<b>1. Principios del Canal Interno de Información .....</b>	<b>4</b>
1.1 Principios generales .....	4
1.2 Principios de funcionamiento .....	5
<b>2. Derechos y obligaciones de las personas informantes .....</b>	<b>6</b>
2.1 Derechos y garantías de las personas informantes .....	6
2.2 Obligaciones de las personas informantes .....	7
<b>3. Defensa de las personas informantes.....</b>	<b>8</b>
3.1 Condiciones de protección .....	8
3.2 Prohibición de represalias .....	9
3.3 Medidas de apoyo.....	9
3.4 Medidas de protección frente a represalias.....	10
3.5 Medidas para la protección de las personas afectadas.....	11
3.6 Supuestos de exención y atenuación de la sanción .....	11
3.7 Autoridades competentes .....	12



El artículo 13 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, establece la obligatoriedad de disponer de un Sistema interno de información en los términos previstos en dicha ley, a todas las entidades que integran el sector público.

Por otro lado, en su artículo 5 se establecen los requisitos que deberán cumplir los Sistemas internos de información, entre ellos que habrán de contar con un responsable del Sistema, un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas y una política o estrategia que enuncie los principios generales del Sistema interno de información y defensa del informante.

Este documento es, por tanto, uno de los elementos constituyentes del Sistema interno de información del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Imserso, y tiene como objeto informar sobre los principios generales de funcionamiento del Canal Interno de Información y sobre la protección de las personas que hagan uso de dicho Canal para comunicar acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o infracciones del Derecho de la Unión Europea que afecten a los intereses financieros de la Unión Europea o incidan en el mercado interior.

El Imserso velará por que el Canal cumpla con todos los requisitos establecidos en dicha Ley, para garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona informante, así como, de cualquier tercero mencionado en la comunicación, permitir la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, mantener la comunicación con la persona informante, tramitar la comunicación dentro del plazo establecido, etc.



## 1. Principios del Canal Interno de Información

### 1.1 Principios generales

La configuración y funcionamiento del Canal Interno de Información, y el tratamiento de las comunicaciones recibidas a través de este se rigen por principios de:

a. Confidencialidad y anonimato

El Canal incorpora mecanismos que garantizan la confidencialidad de todas las comunicaciones recibidas y ofrece un espacio de comunicación seguro para mantener contacto con las personas que gestionan las comunicaciones recibidas y permitir la interacción entre estas y las personas informantes de manera anónima.

El anonimato de las personas informantes está asegurado durante todo el proceso, tanto en la presentación de la comunicación como en las comunicaciones bidireccionales que se produzcan en las distintas fases de la tramitación.

b. Celeridad

Se establecen unos plazos breves para dar trámite a la comunicación recibida y tomar las medidas que resulten oportunas.

c. Independencia

El Responsable del Sistema desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no recibirá instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

d. Efectividad

El Canal garantiza que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva con el objetivo de que el primero en conocer la posible irregularidad sea el propio Imserso.



e. Proporcionalidad

Las actuaciones a desarrollar en el tratamiento de las comunicaciones recibidas tendrán el alcance necesario y adecuado para conseguir los fines que se pretenden.

**1.2 Principios de funcionamiento**

- a. Las personas informantes podrán elegir entre presentar una comunicación completamente anónima o comunicar sus datos identificativos (comunicación informada).
- b. En todas las comunicaciones enviadas se garantiza la total confidencialidad en la gestión del Canal Interno de Información. Esta garantía de confidencialidad está condicionada a la necesidad de cesión de los datos a requerimiento de los juzgados y de los tribunales en ejercicio de su función jurisdiccional, o de la fiscalía en ejercicio de las facultades de investigación.
- c. Las personas que presenten comunicaciones a través del Canal Interno de Información podrán mantener un diálogo colaborativo con las personas encargadas de la gestión de las mismas, si así lo deciden.
- d. El Canal incorpora mecanismos de interacción con los informantes anónimos que están orientados a garantizar dicho diálogo colaborativo.
- e. A cada comunicación presentada, el Canal asigna un código alfanumérico a través del cual la persona informante, anónima o no, puede acceder al Sistema e interactuar con las personas encargadas de la gestión de la comunicación.
- f. Las comunicaciones dan lugar a un expediente que se inicia con un análisis previo de la verosimilitud de los hechos comunicados.
- g. Todas las comunicaciones que se presenten serán tramitadas, salvo aquellas que incurran en falsedad evidente, en cuyo caso podrán ser objeto de procedimiento sancionador.
- h. Se investigarán, tras la comprobación de su verosimilitud, aquellas comunicaciones que contengan una descripción suficiente que permita identificar el hecho o la conducta y que estén dentro del ámbito de actuación



los servicios centrales, direcciones territoriales y centros de competencia estatal del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

- i. Serán inadmitidas las comunicaciones que resulten faltas de fundamento o notoriamente falsas. Tampoco serán admitidas las que comuniquen hechos que no sean competencia del Imserso, que estén investigadas por la autoridad judicial, el ministerio fiscal o la policía judicial, o que de algún otro modo incumplan las condiciones fijadas en esta resolución.
- j. No se investigarán actuaciones fundamentadas únicamente en opiniones.
- k. A la persona que comunica los hechos no le corresponde la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo.
- l. Las comunicaciones tampoco son constitutivas de ejercicio del derecho de petición, ni comportan la formulación de un recurso administrativo ni el ejercicio de cualquier acción o reclamación a la que tengan derecho las personas que las formulan.

## **2. Derechos y obligaciones de las personas informantes**

Se considera persona informante, a estos efectos, cualquier persona física que comunique hechos que pueden dar lugar a la exigencia de responsabilidades legales.

### **2.1 Derechos y garantías de las personas informantes**

Las personas informantes ostentarán los siguientes derechos y garantías en sus actuaciones a través del Canal Interno de Información, de acuerdo con la legislación vigente aplicable:

- a. Decidir si desea formular la comunicación de forma anónima o no anónima; en este segundo caso se garantizará la reserva de identidad del informante, de modo que esta no sea revelada a terceras personas.
- b. Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- c. En el caso de presentación de la comunicación de forma verbal, se ofrecerá a la persona informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje



- d. Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir comunicaciones relacionadas con la investigación.
- e. Renunciar a recibir comunicaciones.
- f. Conocer el estado de la tramitación de su comunicación y los resultados de la investigación.
- g. Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo con lo previsto en el Título VI de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- h. Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
  - a. Protección en el transcurso de la investigación, de modo que no se puedan derivar consecuencias lesivas para su esfera personal o profesional.
  - b. Prohibición de represalias.

En cuanto a los derechos las personas afectadas por la comunicación presentada, es preciso señalar los siguientes:

- Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor.
- Derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

## **2.2 Obligaciones de las personas informantes**

- a. Las personas que hagan uso del Canal Interno de Información deben tener indicios razonables o suficientes sobre la certeza de la información que comuniquen, no pudiendo formularse comunicaciones genéricas, de mala fe o con abuso de derecho.
- b. Las personas informantes están obligadas a describir de la manera más detallada posible los hechos o conductas que comuniquen y deben proporcionar toda la documentación disponible sobre la situación descrita o indicios objetivos para obtener las pruebas.



- c. La persona informante se hace responsable de la conservación, con las debidas precauciones de seguridad, del código alfanumérico que identifica su comunicación y de su uso a los solos efectos de consultar el estado de tramitación de la comunicación y de adicionar información relevante.
- d. La persona que comunique hechos que vulneren el principio de buena fe o con abuso de derecho puede incurrir en responsabilidad civil, penal o administrativa.
- e. Queda prohibido formular comunicaciones con una finalidad diferente de la prevista por el Canal o que vulneren los derechos fundamentales al honor, la imagen y la intimidad personal y familiar de terceras personas o que sean contrarias a la dignidad de la persona.

### **3. Defensa de las personas informantes**

Las personas que remitan sus comunicaciones a través de este Canal se encuentran amparados por las medidas protección al informante establecidas en el Título VII de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a la que harán referencia los apartados siguientes.

#### **3.1 Condiciones de protección**

Las personas que informen de cualquier infracción prevista en este Canal tendrán derecho a protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la presentación de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito del Canal.
- la comunicación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas a través del Canal.

Quedan expresamente excluidos de la protección prevista en la mencionada ley aquellas personas que comuniquen:



a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún Canal Interno de comunicaciones o por alguna de las causas previstas en su artículo 18.2.a) de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

b) Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente a la persona informante y a las personas a las que se refiera la comunicación.

c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito material del Canal.

Las personas que hayan comunicado de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en la ley, tendrán derecho a la protección que la misma contiene.

### **3.2 Prohibición de represalias**

1. Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación y cumplan con las condiciones de protección del punto 3.1 de estos principios.

2. Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informante, o por haber realizado una revelación pública.

### **3.3 Medidas de apoyo**

Las personas que revelen infracciones a través del Canal Interno de Información, y cumplan con las condiciones de protección recogidas en el punto 3.1, accederán a las medidas de apoyo siguientes:

a) Información y asesoramiento completos e independientes, que sean fácilmente accesibles para el público y gratuitos, sobre los procedimientos y



recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.

b) Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida la certificación de que pueden acogerse a protección al amparo de la presente ley.

c) Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la normativa comunitaria.

d) Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si así lo decidiese la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.

### **3.4 Medidas de protección frente a represalias**

1. No se considerará que las personas que comuniquen información sobre las acciones u omisiones recogidas en esta ley hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública de dicha información era necesaria para revelar una acción u omisión en virtud de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.3. Esta medida no afectará a las responsabilidades de carácter penal.

Lo previsto en el párrafo anterior se extiende a la comunicación de informaciones realizadas por los representantes de las personas trabajadoras, aunque se encuentren sometidas a obligaciones legales de sigilo o de no revelar información reservada. Todo ello sin perjuicio de las normas específicas de protección aplicables conforme a la normativa laboral.

2. Las personas informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

3. Cualquier otra posible responsabilidad de las personas informantes derivada de actos u omisiones que no estén relacionados con la comunicación o que no sean



necesarios para revelar una infracción en virtud de esta ley será exigible conforme a la normativa aplicable.

4. En los procedimientos ante un órgano jurisdiccional u otra autoridad relativos a los perjuicios sufridos por las personas informantes, una vez que la persona informante haya demostrado razonablemente que ha comunicado de conformidad con esta ley y que ha sufrido un perjuicio, se presumirá que el perjuicio se produjo como represalia por informar. En tales casos, corresponderá a la persona que haya tomado la medida perjudicial probar que esa medida se basó en motivos debidamente justificados no vinculados a la comunicación.

5. En los procesos judiciales, incluidos los relativos a difamación, violación de derechos de autor, vulneración de secreto, infracción de las normas de protección de datos, revelación de secretos empresariales, o a solicitudes de indemnización basadas en el derecho laboral o estatutario, las personas informantes no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo como consecuencia de comunicaciones protegidas por la misma. Dichas personas tendrán derecho a alegar en su descargo y en el marco de los referidos procesos judiciales, el haber comunicado o haber hecho una revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación era necesaria para poner de manifiesto una infracción en virtud de esta ley.

### **3.5 Medidas para la protección de las personas afectadas**

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en esta ley, así como a la misma protección establecida para las personas informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

### **3.6 Supuestos de exención y atenuación de la sanción**

1. Cuando una persona que hubiera participado en la comisión de la infracción administrativa objeto de la comunicación sea la que informe de su existencia mediante la presentación de la comunicación y siempre que la misma hubiera sido presentada con anterioridad a que hubiera sido notificada la incoación del procedimiento de investigación o sancionador, el órgano competente para resolver el procedimiento, mediante resolución motivada, podrá eximirle del cumplimiento de la



sanción administrativa que le correspondiera siempre que resulten acreditados en el expediente los siguientes extremos:

- a) Haber cesado en la comisión de la infracción en el momento de presentación de la comunicación e identificado, en su caso, al resto de las personas que hayan participado o favorecido aquella.
- b) Haber cooperado plena, continua y diligentemente a lo largo de todo el procedimiento de investigación.
- c) Haber facilitado información veraz y relevante, medios de prueba o datos significativos para la acreditación de los hechos investigados, sin que haya procedido a la destrucción de estos o a su ocultación, ni haya revelado a terceros, directa o indirectamente su contenido.
- d) Haber procedido a la reparación del daño causado que le sea imputable.

2. Cuando estos requisitos no se cumplan en su totalidad, incluida la reparación parcial del daño, quedará a criterio de la autoridad competente, previa valoración del grado de contribución a la resolución del expediente, la posibilidad de atenuar la sanción que habría correspondido a la infracción cometida, siempre que la persona informante o autor de la revelación no haya sido sancionado anteriormente por hechos de la misma naturaleza que dieron origen al inicio del procedimiento.

3. La atenuación de la sanción podrá extenderse al resto de los participantes en la comisión de la infracción, en función del grado de colaboración activa en el esclarecimiento de los hechos, identificación de otros participantes y reparación o minoración del daño causado, apreciado por el órgano encargado de la resolución.

4. Lo dispuesto en este artículo no será de aplicación a las infracciones establecidas en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

### **3.7 Autoridades competentes**

Las medidas de apoyo anteriores serán prestadas por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., cuando se trate de infracciones cometidas en el ámbito del sector privado y en el sector público estatal, y, en su caso, por los órganos competentes de las comunidades autónomas, respecto de las infracciones en el ámbito del sector público autonómico y local del territorio de la respectiva comunidad



autónoma, así como las infracciones en el ámbito del sector privado, cuando el incumplimiento comunicado se circunscriba al ámbito territorial de la correspondiente comunidad autónoma.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de las medidas de apoyo y asistencia específicas que puedan articularse por las entidades del sector público y privado.

Las medidas de protección recogidas en la Ley 2/2023 de 20 de febrero, se extenderán a las comunicaciones que hubieran tenido lugar desde la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.